

# Opis Microsoftovih usluga objedinjene podrške za poduzeća (USSD)

Siječanj 2025

# Sadržaj

<b>1 O ovom dokumentu</b> .....	<b>3</b>
<b>2 Usluge za uspjeh klijenta i podršku klijentu</b> .....	<b>4</b>
<b>2.1 Načini kupnje</b> .....	<b>4</b>
<b>2.2 Fleksibilna sredstva</b> .....	<b>5</b>
<b>2.3 Opis Microsoftovih usluga objedinjene podrške za poduzeća</b> .....	<b>5</b>
<b>2.4 Ključne usluge</b> .....	<b>14</b>
<b>2.5 Napredna rješenja</b> .....	<b>22</b>
<b>2.6 Objedinjeni program za više država</b> .....	<b>29</b>
Uvod.....	29
Pregled strukture programa.....	29
Dodatne odredbe i uvjeti za više država .....	30
<b>2.7 Dodatne odredbe i uvjeti</b> .....	<b>31</b>
<b>Dodatak A: Grafikoni vrsta težine</b> .....	<b>35</b>
<b>Dodatak B: Usluge upravljanja uspjehom</b> .....	<b>41</b>

## **1 O ovom dokumentu**

Opis Microsoftovih usluga objedinjene podrške za poduzeća sadrži informacije o uslugama podrške koje možete kupiti od Microsofta. Važno je da se upoznate s opisima usluga koje kupujete, uključujući eventualne preduvjete, izjave o odricanju odgovornosti, ograničenja i odgovornosti klijenta. Usluge koje kupujete bit će navedene u vašem radnom nalogu za usluge za poduzeća (radni nalog) ili u drugoj primjenjivoj specifikaciji usluga koja upućuje na ovaj dokument i sadrži ga.

Imajte na umu da nisu sve usluge navedene u ovom dokumentu dostupne globalno. Da biste saznali koje su usluge dostupne za kupnju u vašem lokalnom području, obratite se svom Microsoftovu predstavniku. Dostupnost usluga može se promijeniti.

## 2 Usluge za uspjeh klijenta i podršku klijentu

Microsoftove usluge objedinjene podrške za poduzeća (usluge podrške) sveobuhvatan su skup usluga podrške koji pomaže ubrzati vaš prelazak u oblak, optimizirati vaša IT rješenja i iskoristiti prednosti tehnologije za ostvarivanje novih poslovnih prilika u bilo kojoj fazi životnog ciklusa IT-ja. Naše usluge podrške osmišljene su tako da zadovolje vaše specifične potrebe i omoguće vam da iskoristite sve prednosti ulaganja u Microsoftove proizvode. Naše usluge podrške uključuju sljedeće:

- **Proaktivne usluge:** te su usluge osmišljene za poboljšanje stanja vaše IT infrastrukture i operacija.
- **Usluge upravljanja uspjehom:** ta je usluga osmišljena za olakšanje planiranja i implementacije.
- **Usluge rješavanja problema:** to su usluge prioritarnog pružanja rješenja za probleme 0 – 24 tijekom 7 dana u tjednu da bi se prekidi rada sveli na najmanju moguću mjeru i da bi se omogućila brza reakcija.

### 2.1 Načini kupnje

Usluge podrške dostupne su kao osnovni paket, s proaktivnim uslugama, ključnim uslugama i naprednim rješenjima dostupnima za kupnju u sklopu postojećeg ugovora o osnovnom paketu navedenog u radnom nalogu za usluge za poduzeća. U nastavku su opisane pojedinosti svakog paketa:

- **Osnovni paket:** taj paket obuhvaća naše osnovne usluge podrške.
- **Proaktivne usluge:** obuhvaćaju dodatne usluge podrške koje se po potrebi mogu dodati uz osnovni paket.
- **Ključne usluge:** kombinacija proaktivnih i reaktivnih usluga koja obuhvaća konkretno radno opterećenje, događaj ili Microsoftov proizvod koji se po potrebi mogu dodati uz osnovni paket.
- **Napredna rješenja:** obuhvaćaju temeljite oblike podrške i rješenja koji se po potrebi mogu dodati uz osnovni paket.

Napominjemo da su usluge dostupne za kupnju prema postojećem ugovoru o osnovnom paketu navedene u radnom nalogu za usluge za poduzeća. Ako vas zanima koje su usluge dostupne za kupnju, obratite se svom Microsoftovu predstavniku.

**Tablica 1 – Definicije usluga podrške**

Stavka	Definicija
<b>Osnovni paket</b>	Kombinacija proaktivnih i reaktivnih usluga te usluga upravljanja uspjehom i isporukom koje podržavaju Microsoftove proizvode i/ili online servise koji se koriste u vašoj tvrtki.
<b>Proaktivne usluge</b>	Dodatne usluge podrške, uključujući proaktivne usluge, možete dodati uz svoj osnovni paket tijekom trajanja svog radnog naloga, a u ovom odjeljku označene su znakom "+".
<b>Ključne usluge</b>	Kombinacija proaktivnih i reaktivnih usluga, koja obuhvaća konkretno radno opterećenje, događaj ili Microsoftov proizvod ili IT sustav klijenta, možete ih dodati uz svoj osnovni

paket tijekom trajanja svog radnog naloga i također su označene znakom "+" u ovom odjeljku.

<b>Napredna rješenja</b>	Usluge podrške, koje se odnose na određeni Microsoftov proizvod ili klijentov IT sustav, možete dodati uz svoj osnovni paket tijekom trajanja svog radnog naloga i također su označene znakom "+" u ovom odjeljku.
<b>Program za više država</b>	Program objedinjenih usluga za više država nudi vam mogućnosti za distribuciju i ugovaranje usluga na željenim lokacijama prema opisu u vašem radnom nalogu (ili više njih). Više informacija o programu za više država potražite u odjeljku 2.6.

## 2.2 Fleksibilna sredstva

Fleksibilna sredstva predstavljaju fleksibilni dio preporučene cijene vašeg osnovnog paketa koji se može primijeniti za kupnju ključnih usluga, proaktivnih usluga, naprednih rješenja, proaktivnih kredita ili prilagođenih proaktivnih usluga u trenutku vaše kupnje usluge. Vaš Microsoftov predstavnik dat će vam više informacija o tome kako se fleksibilna sredstva mogu primijeniti na vaš ugovor.

Na dodjelu vaših fleksibilnih sredstava primjenjuju se sljedeći uvjeti:

- **Proaktivni krediti ili prilagođene proaktivne usluge:** do 20 % ili 50.000 USD, koji god iznos je veći, vaših dodijeljenih fleksibilnih sredstava primjenjivo je na kupnju proaktivnih kredita ili prilagođenih proaktivnih usluga.
- **Godišnja dodjela:** fleksibilna sredstva dodjeljuju se jednom godišnje i sve usluge na koje se fleksibilna sredstva primijene moraju se iskoristiti tijekom odgovarajućeg godišnjeg razdoblja.
- **Usluge upravljanja uspjehom:** fleksibilna sredstva ne mogu se koristiti za usluge upravljanja isporukom usluga kako su definirane u ovom dokumentu.
- **Zamjena usluga:** ako ste naručili jednu vrstu usluge koristeći fleksibilna sredstva i želite je zamijeniti drugom, možete primijeniti ekvivalentnu vrijednost na alternativnu uslugu kada je to dostupno i u dogovoru sa svojim resursom zaduženim za isporuku usluga.
- **Rok dodjele:** sva dostupna fleksibilna sredstva moraju se dodijeliti do trenutka izvršenja ugovora ili ćete ih izgubiti.

## 2.3 Opis Microsoftovih usluga objedinjene podrške za poduzeća

U ovom odjeljku opisane su stavke koje se kombiniraju da bi se formirao vaš paket usluga podrške. Uz to, naveli smo usluge koje se mogu dodati uz vaš osnovni paket ili tijekom trajanja ugovora. Dio vašeg osnovnog paketa obuhvaća fleksibilna sredstva koja se mogu koristiti za dodavanje proaktivnih usluga (označenih znakom "+"), ključnih usluga, usluga s naprednim rješenjima i/ili prilagođenih proaktivnih usluga uz vaš osnovni paket. Usluge obuhvaćene osnovnim paketom označene su oznakom "✓" u cijelom ovom odjeljku. Naše usluge podrške uključuju sljedeće:

- **Proaktivne usluge:** te usluge pomažu u sprječavanju problema u vašem Microsoftovu okruženju i zakazuju se kako bi se osigurala dostupnost resursa i isporuka tijekom trajanja važećeg radnog

naloga. Proaktivne usluge koje slijede dostupne su kako je navedeno u nastavku ili detaljno na vašem radnom nalogu. Isporuka na lokaciji možda neće biti dostupna za sve usluge i u svim geografskim područjima. Isporuka će biti na daljinu osim ako nije pisanim putem dogovoreno drugačije i uz dodatnu naknadu ili osim ako nije izričito prodana kao usluga na licu mjesta.

- **Usluge planiranja:** te usluge služe za procjene i preglede vaše trenutne infrastrukture, podataka, aplikacija i sigurnosnog okruženja radi lakšeg planiranja ispravljanja nedostataka, nadogradnje, migracije, implementacije ili primjene rješenja na temelju ishoda koje želite.

**Tablica 2 – Vrste usluga planiranja**

Vrste usluga planiranja	Planiranje
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dokaz koncepta:</b> to je zadatak kojem je cilj pružiti dokaze koji klijentima omogućuju procjenu izvedivosti predloženog tehničkog rješenja. Dokaz može biti u obliku funkcionalnih prototipova, dokumenata i dizajna, no isporučeni materijali obično nisu spremni za produkciju.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Usluge u vezi s arhitekturom:</b> zadatak, strukturiran kao niz rasprava koje vodi Microsoftov stručnjak. Naši stručnjaci radit će s klijentima na prilagodbi poslovnih zahtjeva prilagođenoj arhitekturi rješenja koje će ubrzati uspjeh implementacije. Ove rasprave mogu uključivati procjenu tehničkih zahtjeva, preispitivanje postojećeg dizajna arhitekture i pružanje iskusnih tehničkih uvida u najbolje prakse za rješenja arhitekture. Ovaj proces namijenjen je kako bi se osmislio dizajn tehničkog rješenja koji je u skladu s datim ciljevima i služi kao ključni referentni dokument za fazu implementacije.</li> </ul>	+

+ – dodatna usluga koja se može kupiti.

## Usluge primjene

Usluge primjene kratkoročno pružaju tehničko stručno znanje te stručno znanje vođenja projekata radi ubrzavanja dizajna, implementacije, migracije, nadogradnje i primjene rješenja Microsoftove tehnologije.

**Tablica 3 – Vrste usluga primjene**

Vrste usluga primjene	Planiranje
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Usluge aktiviranja:</b> Kratkoročno pružanje pomoći s implementacijom, migracijom, nadogradnjom ili razvojem značajki. To može obuhvaćati planiranje i validaciju dokaza koncepta ili produkcijskog radnog opterećenja uz upotrebu Microsoftovih proizvoda.</li> </ul>	+

+ – dodatna usluga koja se može kupiti.

## Usluge održavanja

**Usluge održavanja** pomažu u sprječavanju problema u vašem Microsoftovu okruženju i obično se zakazuju prije isporuke usluge kako bi se osigurala dostupnost resursa.

**Tablica 4 – Vrste usluga održavanja**

Vrste usluga održavanja	Planiranje
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Procjena na zahtjev:</b>                      Automatizirana online platforma za procjenu koja koristi analize zapisnika za analiziranje i procjenu vaše primjene Microsoftove tehnologije. Procjene na zahtjev primjenjuju se na ograničen broj tehnologija. Da biste upotrebljavali tu uslugu procjene, potreban je aktivan servis platforme Azure s adekvatnim podatkovnim ograničenjima koja omogućuju upotrebu usluge procjene na zahtjev. Microsoft može pružiti pomoć kako bi se omogućilo početno postavljanje usluge. U vezi s procjenom na zahtjev te uz dodatnu naknadu dostupan je Microsoftov resurs na lokaciji (na do dva dana) ili udaljeni Microsoftov resurs (na do jednog dana) za pružanje pomoći s analizom podataka i određivanjem prioriteta za popravak u skladu s vašim ugovorom o uslugama. Napominjemo da procjene na lokaciji možda neće biti dostupne u svim geografskim područjima.                 </li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Program procjene:</b>                      Ovom procjenom vrednuju se dizajn, tehnička primjena, operacije ili upravljanje promjenama za vaše Microsoftove tehnologije u usporedbi s postupcima koje preporučuje Microsoft. Nakon dovršetka procjene Microsoftov resurs izravno će surađivati s vama na rješavanju problema i izraditi izvješće s tehničkom procjenom vašeg okruženja, a ona može obuhvaćati plan popravka.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Izvanmrežna procjena:</b>                      Ova usluga omogućuje automatsku procjenu vaše primjene Microsoftove tehnologije s podacima koji su prikupljeni na daljinu ili koje na vašoj lokaciji prikupi Microsoftov resurs. Microsoft analizira prikupljene podatke s pomoću lokalnih alata te vam isporučujemo izvješće s rezultatima analize i preporukama za ispravljanje nedostataka.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Proaktivni nadzor:</b>                      Ova usluga isporučuje alate za nadzor tehničkih operacija i preporuke za prilagodbu vaših postupaka upravljanja poslužiteljskim incidentima. Pomaže vam izraditi matrice incidenata, izvesti veće preglede incidenata i osmisliti održivi inženjerski tim.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Programi proaktivnih operacija (engl. Proactive Operations Programs, POP):</b>                      Ova usluga omogućuje da se kod vašeg osoblja pregledaju postupci planiranja, dizajna, primjene ili operativni postupci i usporede se s Microsoftovim preporučenim postupcima. Pregled obavlja Microsoftov resurs lokalno ili na daljinu.                 </li> </ul>	+

Vrste usluga održavanja	Planiranje
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Program procjene rizika i stanja sustava kao usluga (RAP kao usluga):</b>                      Ova usluga omogućuje automatsku procjenu vaše primjene Microsoftove tehnologije s podacima prikupljenim na daljinu. Microsoft analizira prikupljene podatke da bi izradio izvješće s nalazima koje sadrži preporuke za ispravljanje nedostataka. Ova je usluga dostupna za isporuku lokalno ili na daljinu.                 </li> </ul>	+

✓ – obuhvaćeno vašim osnovnim paketom.

+ – dodatna usluga koja se može kupiti.

## Usluge optimizacije

Cilj je usluga optimizacije omogućiti klijentima da postignu optimalno iskorištenje tehnologije u koju su uložili. Te usluge mogu obuhvaćati administriranje usluga u oblaku na daljinu, optimizaciju prihvaćanja mogućnosti Microsoftovih proizvoda kod krajnjih korisnika i osiguravanje jake sigurnosti i identiteta.

**Tablica 5 – Vrste usluga optimizacije**

Vrste usluga optimizacije	Planiranje
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Usluge za prihvaćanje:</b>                      Usluge podrške za prihvaćanje pružaju paket usluga koje vam pomažu procijeniti sposobnost svoje organizacije da izmijeni, nadzire i optimizira promjene povezane s vašom kupnjom Microsoftove tehnologije. To uključuje podršku u razvoju i izvršenju vaše strategije prihvaćanja za osobe na koje promjena utječe. Kao podršku za program prihvaćanja klijenti dobivaju pristup resursima sa stručnim znanjem i povezanim praksama koje preporučuje Microsoft.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Usluge usmjerene na razvoj:</b>                      Nudimo usluge koje pomažu vašem osoblju u razvoju, implementaciji i podršci za aplikacije razvijene uz pomoć Microsoftovih tehnologija. Te usluge obuhvaćaju sljedeće:                     <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Procjena DevOps sposobnosti:</b> procjena koja pomaže klijentima razumjeti trenutne sposobnosti u cijelom životnom ciklusu izdavanja softvera i brzo prepoznati prilike za poboljšanje na temelju Microsoftovih praksi za DevOps.                     </li> <li> <b>Pomoć pri razvoju softvera:</b> pruža pomoć pri stvaranju i razvoju aplikacija u kojima su integrirane Microsoftove tehnologije na Microsoftovoj platformi, a posebno za Microsoftove alate i tehnologije za razvoj. Prodaje se kao količina sati navedena u vašem radnom nalogu.                     </li> <li> <b>Savjetovanje za platformu za razvojne inženjere:</b> pruža smjernice za pomoć pri korištenju punog potencijala Microsoftove platforme za razvojne inženjere, ubrzavanju rada razvojnih inženjera, prihvaćanju oblaka i digitalnoj                     </li> </ul> </li> </ul>	+

Vrste usluga optimizacije	Planiranje
transformaciji. Prodaje se kao količina sati navedena u vašem radnom nalogu.	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Upravljanje IT uslugama:</b>                      naše moderne usluge upravljanja IT uslugama osmišljene su kao pomoć pri razvoju vašeg postojećeg IT okruženja putem suvremenih pristupa upravljanju uslugama koji omogućuju inovacije, fleksibilnost, kvalitetu i poboljšanja u pogledu operativnih troškova. Te se usluge mogu pružati putem udaljenih ili lokalnih savjetodavnih sesija ili radionica kako bi se osigurala optimiziranost vaših postupaka nadzora, upravljanja incidentima ili korisničke službe za upravljanje dinamikom usluga u oblaku pri premještanju aplikacije ili servisa u oblak. Usluge upravljanja IT uslugama mogu biti element prilagođenog programa usluga podrške koji je dostupan uz dodatnu naknadu i može se definirati u prilogu na koji se upućuje u vašem radnom nalogu.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Sigurnosne usluge:</b>                      Microsoftov portfelj sigurnosnih rješenja obuhvaća četiri glavna područja: sigurnost i identitet u oblaku, mobilnost, naprednu zaštitu informacija i sigurnu infrastrukturu. Naše sigurnosne usluge pomažu klijentima da shvate kako zaštititi i inovirati svoju IT infrastrukturu, aplikacije i podatke s obzirom na unutarnje i vanjske prijetnje. Te usluge mogu biti element prilagođenog programa usluga podrške dostupnih uz dodatnu naknadu, a mogu se definirati u prilogu na koji se upućuje u vašem radnom nalogu.                 </li> </ul>	+

+ – dodatna usluga koja se može kupiti.

## Obrazovne usluge

Obrazovne usluge pružaju obuku koja pomaže poboljšati tehničke i operativne vještine vašeg osoblja putem instrukcija koje se provode lokalno, online ili na zahtjev.

**Tablica 6 – Vrste obrazovnih usluga**

Vrste obrazovnih usluga	Planiranje
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Obrazovanje na zahtjev:</b>                      Pristup zbirci materijala za online obuku i online laboratorijima s digitalne platforme s bibliotekom radionica koju je razvio Microsoft.                 </li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Webcasti:</b>                      Pristup obrazovnim sesijama uživo koje vodi Microsoft na široki raspon tema o podršci i Microsoftovim tehnologijama, a isporučuju se na daljinu i online.                 </li> </ul>	✓

Vrste obrazovnih usluga	Planiranje
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Hackathon:</b>                      Ova usluga olakšava učenje inovativnih načina na koje klijenti mogu upotrijebiti svoju Microsoftovu tehnologiju da bi učinkovito riješili svoje specifične poslovne probleme. To se ostvaruje putem interaktivnih usluga temeljenih na aktivnostima u kojima se koriste scenariji iz stvarnog života ili oni specifični za klijenta. Te usluge potiču klijente da sudjeluju u brzom i iterativnoj suradnji s tehnološkim stručnjacima da bi pronašli kreativna rješenja za svoje potrebe.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Obavijesti o tehničkim novostima</b>                      Redovite obavijesti koje klijente pri konzumiranju svakog izdanja obavještavaju o najnovijim dodacima i nadolazećim promjenama njihovih primjena u oblaku, što im omogućuje upotrebu novih mogućnosti za veću produktivnost ili uklanjanje ograničenja radi proširenja trenutne upotrebe na sve korisnike. Na daljinu isporučuje Microsoftov inženjer.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Predavanja:</b>                      To su tipično jednodnevne interaktivne sesije na teme proizvoda i podrške koje se pružaju u obliku predavanja i demonstracije. Uživo ih isporučuje Microsoftov resurs, bilo osobno ili online.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Radionice:</b>                      Naše sesije radionice za tehničku obuku napredne razine dostupne su na širok raspon tema u vezi s podrškom i Microsoftovom tehnologijom, a isporučuje ih Microsoftov resurs osobno ili online. Radionice se kupuju po sudioniku ili kao posebna isporuka za vašu tvrtku, kako je navedeno u vašem radnom nalogu. Napominjemo da se radionice mogu snimati uz odgovarajuću obavijest i pribavljanje pristanka (a za određene regije uz dodatno izričito pisano dopuštenje). Pogledajte dodatne odredbe i uvjete                 </li> </ul>	+

✓ – obuhvaćeno vašim osnovnim paketom.

+ – dodatna usluga koja se može kupiti.

## Dodatne proaktivne usluge

Tablica 7 – Vrste dodatnih proaktivnih usluga

Vrste dodatnih proaktivnih usluga	Planiranje
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Prilagođene proaktivne usluge (usluge održavanja, optimizacije i obrazovanja):</b>                      Ta usluga pruža zadatak određenog opsega s Microsoftovim resursima radi isporuke usluga po nalogu klijenta, osobno ili online, koje inače nisu opisane u                 </li> </ul>	+

Vrste dodatnih proaktivnih usluga	Planiranje
<p>ovom dokumentu. Ti zadaci obuhvaćaju održavanje, optimizaciju i obrazovanje kao vrste usluga.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Savjetnik za tehnologiju za podršku:</b>                      Naša prilagođena usluga procjene tehnologije podržava poslovne ciljeve klijenta, što obuhvaća, između ostalog, optimizaciju radnog opterećenja, prihvaćanje i mogućnosti podrške. Pruža je Microsoftov resurs i može obuhvaćati plan i tehničke smjernice prilagođene okruženju i poslovnim ciljevima klijenta.                 </li> </ul>	+
<p>+ – dodatna usluga koja se može kupiti.</p>	

**Tablica 8 – Ostale vrste proaktivnih usluga**

Ostalo proaktivno	Planiranje
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Proaktivni krediti:</b>                      Proaktivni krediti zamjenjive su usluge označene kao krediti u vašem radnom nalogu. Ti se krediti mogu zamijeniti za jednu ili više definiranih dodatnih usluga kao što je opisano u ovom dokumentu i po trenutnim cijenama koje nudi vaš Microsoftov predstavnik. Nakon odabira dodatne usluge odbit ćemo vrijednost te usluge od vašeg kreditnog salda zaokruženu na najbližu jediničnu vrijednost.                 </li> </ul>	+

## Reaktivne usluge

Reaktivne usluge pomažu pri rješavanju problema u vašem Microsoftovu okruženju i tipično se koriste na zahtjev. Sljedeće reaktivne usluge obuhvaćene su po potrebi za trenutno podržane Microsoftove proizvode i online usluge osim ako nije drugačije navedeno u vašem radnom nalogu. Napominjemo da se cjelokupna reaktivna podrška isporučuje na daljinu.

**Tablica 9 – Vrste reaktivnih usluga**

Vrste reaktivnih usluga	Planiranje
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Savjetodavna podrška:</b>                      pristup pomoći ili smjernicama za optimalno postavljanje ili primjenu određenih elemenata Microsoftove tehnologije.                       Naša savjetodavna podrška daje vam savjete, upute i uvide u najbolje prakse za iskorištavanje komponenti Microsoftove tehnologije, čime vam pomaže da izbjegnute česte pogreške u konfiguraciji i poboljšate performanse svojih                 </li> </ul>	✓

Vrste reaktivnih usluga	Planiranje
<p>komponenti i usluga. Važno je napomenuti da naše savjetodavne usluge ne obuhvaćaju dizajn arhitekture, razvoj rješenja ni posebne prilagodbe. Usluga se pruža putem e-pošte, čavrljanja ili telefonskih razgovora uz preskriptivne članke baze znanja te se daje po načelu razumnog truda.</p> <p>Savjetodavna podrška ograničena je na maksimalno 6 sati po incidentu.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Podrška za rješavanje problema:</b> <p>Usluge podrške za rješavanje problema osmišljene su da bi vam pomogle pri rješavanju problema u slučaju specifičnih poteškoća, poruka o pogreškama ili funkcija koje ne rade kako je predviđeno za Microsoftove proizvode.</p> <p>Za pristup tim uslugama morate izraditi zahtjev za prijavu incidenta. Prijavu incidenta možete pokrenuti telefonski ili slanjem zahtjeva putem weba. Napominjemo da se zahtjevima za podršku za usluge i proizvode koji nisu obuhvaćeni odgovarajućim portalom za podršku za online usluge upravlja u sklopu online portala Microsoft Services i razvrstavaju se prema razinama težine navedenima u Dodatku A.</p> <p>Težina incidenta određuje razine odgovora u Microsoftu, početne procijenjene rokove za odgovor i vaše obveze. Vi ste obvezni opisati učinak koji incident ima na poslovanje vaše organizacije, u konzultaciji s nama, a Microsoft će odrediti odgovarajuću razinu težine. Možete zatražiti promjenu u razini težine tijekom razdoblja incidenta ako je to potrebno zbog učinka na poslovanje.</p> <p>Naša savjetodavna podrška daje vam savjete, upute i uvide u najbolje prakse za iskorištavanje komponenti Microsoftove tehnologije, čime vam pomaže da izbjegnute česte pogreške u konfiguraciji i poboljšate performanse svojih komponenti i usluga. Važno je napomenuti da naše savjetodavne usluge ne obuhvaćaju dizajn arhitekture, razvoj rješenja ni posebne prilagodbe. Usluga se pruža putem e-pošte, čavrljanja ili telefonskih razgovora uz preskriptivne članke baze znanja te se daje po načelu razumnog truda.</p> <p>Na vaš zahtjev možemo surađivati s dobavljačima tehnologija koji su treće strane kako bi se omogućilo rješavanje problema interoperabilnosti među proizvodima većeg broja dobavljača. Međutim, treće strane imaju odgovornost pružiti podršku za svoje proizvode.</p> <p>Pojam "Odgovor na prvi poziv" definiran je kao prvi neautomatski kontakt telefonom ili e-poštom. Definicije težine i procijenjeno vrijeme Microsoftova prvog odgovora navedeni su u tablicama o odgovorima na incidente u nastavku.</p> <p><b>*Više informacija potražite u tablici o vrstama težine incidenata u okviru reaktivne podrške u Dodatku A</b></p> </li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Upravljanje reaktivnom podrškom:</b> <p>Naše upravljanje reaktivnom podrškom omogućuje nadzor incidenata vezanih uz podršku radi pravodobnog rješavanja i visoke kvalitete podrške. Usluge</p> </li> </ul>	✓

Vrste reaktivnih usluga	Planiranje
<p>upravljanja uspjehom koristit će se za upravljanje reaktivnom podrškom svih zahtjeva za podršku.</p> <p>Više informacija o razinama težine incidenta potražite u tablicama o odgovoru na incidente u Dodatku A. Za incidente težine C klijent tijekom radnog vremena može podnijeti zahtjev za uslugu Microsoftovu resursu, koji na zahtjev može poslati i novosti o eskalaciji. Za incidente težine 1 i A pokreće se i automatski provodi napredni postupak eskalacije. Dodijeljeni Microsoftov resurs tada je odgovoran za kontinuirani tehnički napredak, što ostvaruje pružajući vam informacije o statusu i akcijski plan.</p> <p>Za produženo pokrće izvan radnog vremena možete kupiti dodatne sate upravljanja reaktivnom podrškom.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Analiza korijenskog uzroka:</b> <p>Ako to izričito budete zahtijevali prije zatvaranja incidenta, izvest ćemo strukturiranu analizu potencijalnih uzroka pojedinog incidenta ili niza povezanih problema. Bit ćete odgovorni za suradnju s Microsoftovim timom radi pružanja materijala kao što su zapisnici, mrežni tragovi i drugi dijagnostički rezultati. Napominjemo da je analiza korijenskog uzroka dostupna samo za određene Microsoftove tehnologije i može uzrokovati dodatne troškove.</p> </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Dodatak za upravljanje reaktivnom podrškom:</b> <p>Možete kupiti dodatne sate rada da biste dobili upravljanje reaktivnom podrškom. Naši će resursi raditi na daljinu i isporučiti uslugu unutar radnog vremena u vremenskoj zoni koja se dogovori u pisanom obliku. Ova usluga pruža se na engleskom jeziku, a kada je dostupno može se pružati na jeziku kojim govorite. Napominjemo da ta usluga ovisi o dostupnosti Microsoftovih resursa.</p> </li> </ul>	+

✓ – obuhvaćeno osnovnim paketom.

+ – dodatna usluga koja se može kupiti.

## Usluge upravljanja uspjehom

Tablica 10 – Usluge upravljanja uspjehom

Usluge upravljanja uspjehom	Planiranje
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Usluge upravljanja uspjehom:</b> te su usluge obuhvaćene vašim ugovorom osim ako nije drukčije navedeno ovdje ili u vašem radnom nalogu. Usluge upravljanja uspjehom pružaju se digitalno i/ili pružaju ih voditelji za zadovoljstvo klijenata. Ti resursi mogu raditi na daljinu ili na vašoj lokaciji.                 </li> </ul>	✓

Usluge upravljanja uspjehom	Planiranje
<p><b>* Više informacija o uslugama upravljanja uspjehom i ishodima potražite u Dodatku B.</b></p>	

- ✓ – obuhvaćeno osnovnim paketom.  
 + – dodatna usluga koja se može kupiti.

## 2.4 Ključne usluge

Uz usluge koje se pružaju kao dio osnovnog paketa ili kao dodatne usluge mogu se kupiti sljedeća dodatne ključne usluge. Ključne usluge dostupne su uz dodatnu naknadu i mogu se definirati u prilogu na koji se upućuje u vašem radnom nalogu ako je tako navedeno u nastavku.

**Tablica 11 – Ključne usluge**

Usluga	Planiranje
<p>• <b>Ključne usluge za platformu Azure („MCS za platformu Azure“) i ključne usluge za platformu Azure Plus („MCS za platformu Azure Plus“), nekadašnji naziv „Azure direktna tehnička podrška (AED)“:</b></p> <p><b>Pregled i opseg pokrivenosti</b></p> <p>Ključne usluge za platformu Azure (u nastavku „MCS za platformu Azure“) i ključne usluge za platformu Azure Plus (u nastavku „MCS za platformu Azure Plus“) pružaju naprednu podršku za produkcijsko okruženje klijenta na platformi Microsoft Azure koja obuhvaća prioritetni pristup izravno inženjerskom timu za usluge platforme Azure.</p> <p>Cilj je MCS-a za platformu Azure i MCS-a za platformu Azure Plus skratiti klijentovo vrijeme do ostvarenja vrijednosti za registrirane usluge platforme Azure uz pomoć jake kombinacije tehničkih vještina tima za MCS za platformu Azure, njihova dobrog poznavanja klijenta i mogućnosti angažiranja glavne inženjerske organizacije platforme Azure. To MCS-u za platformu Azure i MCS-u za platformu Azure Plus omogućuje da zastupaju interese klijenta pred inženjerima i pruže prilagođeno iskustvo kako bi bolje zadovoljili tehničke aspekte njihovih poslovnih potreba.</p> <p>Ta napredna usluga bit će dostupna samo za sve klijentove valjano licencirane, komercijalno izdane i općenito dostupne Microsoft Azure proizvode i pretplate na servis u oblaku kako je navedeno u Dodatku A radnog naloga koje je kupio klijent ili njegovo povezano društvo: i) prema prijavama za licenciranje i ugovorima o licenciranju, kao što je navedeno u Dodatku A; i ii) tijekom trajanja ovog radnog naloga. Iz tih su proizvoda i pretplata izuzete one koje je kupila bilo koja strana koja nije klijentovo povezano društvo od datuma početka pružanja podrške, a u nastavku se nazivaju "upisane pretplate".</p> <p>Naknade za Microsoftovu objedinjenu podršku za tu naprednu uslugu podrške temelje se na našoj stupnjevitijoj strukturi cijena zajedno s ukupnom vrijednošću svake godine za klijentove uredno licencirane, komercijalno izdane i općenito dostupne Microsoft</p>	+

Usluga	Planiranje
<p>Azure proizvode i pretplate na Azure servis u oblaku kao što je navedeno u Dodatku A radnog naloga (u nastavku zajedno "procijenjena potrošnja proizvoda") kako bi se izračunale naknade za klijenta za ključne usluge u sklopu Microsoftove objedinjene podrške za platformu Azure za razdoblje podrške kako je opisano u radnom nalogu klijenta.</p> <p>Ako je klijentova procijenjena potrošnja za proizvod u trenutku izvršenja ugovora jednaka ili premašuje 60.000.000 USD (šezdeset milijuna dolara) ili ako klijent odluči platiti najnižu cijenu za proširenu značajku kako je navedeno u radnom nalogu, klijent ima pravo tijekom cijelog ugovornog razdoblja na sve značajke navedene u odjeljcima „Značajke koje se pružaju svim klijentima MCS-a za platformu Azure i MCS-a za platformu Azure Plus“ i „Značajke MCS-a za platformu Azure Plus“, koji se u nastavku definiraju kao „klijenti MCS-a za platformu Azure Plus“. Svi ostali klijenti imaju pravo samo na značajke navedene u odjeljku „Značajke koje se pružaju svim klijentima MCS-a za platformu Azure i MCS-a za platformu Azure Plus“.</p> <p><b>Aktiviranje i obuhvaćeni proizvodi</b></p> <p>MCS za platformu Azure surađivat će s klijentom i klijentovim voditeljem za zadovoljstvo klijenata (CSAM-om) tijekom prvih šezdeset (60) dana radnog naloga kako bi aktivirao klijentove upisane pretplate. Početnu ulaznu dokumentaciju klijenta klijent mora u cijelosti popuniti u suradnji s CSAM-om dodijeljenim klijentu u roku od četrnaest dana od izvršenja ugovora da bi aktiviranje i otkrivanje počelo na vrijeme i da bi klijent primio reaktivne mogućnosti MCS-a za platformu Azure „brzi odgovor stručnjaka“ i „napredno upravljanje incidentima“ kako je opisano u nastavku.</p> <p>Aktivnosti tijekom prvih šezdeset dana inače su ograničene na aktiviranje i otkrivanje kako bi se izgradilo znanje o klijentovim poslovnim i tehničkim potrebama. Da bi tim za MCS za platformu Azure izgradio to znanje o klijentovim ciljevima, poslovanju, projektima i okruženju, klijent mora dostaviti dokumentaciju ako se ona zatraži i sudjelovati u aktivnostima aktiviranja tijekom prvih šezdeset (60) dana trajanja ugovora.</p> <p>Tehnologije koje nisu obuhvaćene ovom uslugom napredne podrške uključuju, između ostalog, US Gov Clouds, Azure China Cloud ("Mooncake"), Azure Media Services, Azure Stack, Azure Billing, Azure Maps, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Test base for M365 i Microsoft Mesh.</p> <p><b>Značajke koje se pružaju svim klijentima MCS-a za platformu Azure i MCS-a za platformu Azure Plus:</b></p> <p><b>Ubrzano rješavanje incidenata:</b> cilj je tih mogućnosti ubrzati vrijeme do rješavanja i poboljšati iskustvo klijenta za incidente klijenata na platformi Azure. MCS za platformu Azure podržat će i olakšati goruće potrebe klijenata inženjerstvom proizvoda kako bi se odredili prioriteta popravaka i ubrzalo prihvaćanje.</p> <p><u>Brzi odgovor stručnjaka.</u> Ta mogućnost pruža ubranu naprednu reaktivnu podršku za klijentove komponente platforme Microsoft Azure brzim usmjeravanjem incidenata u sklopu kritičnih situacija na brzi odgovor i određivanje prioriteta koje će obaviti</p>	

Usluga	Planiranje
<p>inženjeri za podršku za MCS za platformu Azure sa stručnim znanjem o uslugama u oblaku i postupcima kojima je fokus na smanjivanju vremena do rješavanja problema. Ti inženjeri procijenit će i utvrditi jesu li potrebni dodatni tehnički resursi za rješavanje incidenta koji utječe na klijentove upisane pretplate i, ako su potrebni, brzo će proslijediti predmet inženjerskim resursima za MCS za platformu Azure radi angažiranja dodatnih odgovarajućih timova za servisno inženjerstvo unutar grupe proizvoda, prema potrebi, radi hitne pomoći s incidentom. Klijentovi incidenti na platformi Azure težine B i C također se usmjeravaju izravno inženjerima za podršku za MCS za platformu Azure kako bi ih brže riješili stručnjaci za platformu Azure. Da bi primio te usluge, klijent mora prijaviti incident za podršku za rješavanje problema (PRS) putem odgovarajućeg portala za usluge u oblaku ili telefonski ili putem čavrljanja. U tablici u Dodatku A pogledajte definicije težina i vremena odgovora za podršku za rješavanje problema za klijentove komponente servisa Azure. Ta vremena zamjenjuju sva očekivana vremena odgovora u okviru osnovnog paketa podrške.</p> <p><u>Napredno upravljanje krizom.</u> Usluga naprednog upravljanja incidentima dostupna je 0 – 24 sve dane u godini za sve zahtjeve za podršku MCS-a za platformu Azure za rješavanje problema težine 1 ili težine A. Ti se resursi dodjeljuju uz tehničke resurse za rješavanje i odgovorni su za nadzor svih incidenata podrške u kritičnim situacijama u sklopu MCS-a za platformu Azure kako bi se potaknulo pravovremeno rješavanje i visoka kvaliteta isporuke podrške. Tim resursa za napredno upravljanje incidentom osigurat će kontinuirani napredak pružanjem čestih ažuriranja o statusu i eskalaciji te akcijskog plana klijentu.</p> <p><u>Upravljanje krizama uz liderstvo inženjera.</u> Kad inženjeri podrške za MCS za platformu Azure izravno eskaliraju incident timovima inženjera za MCS za platformu Azure, ti će resursi biti na raspolaganju 0 – 24 sve dane u tjednu da bi se skratilo vrijeme do rješavanja problema. MCS za platformu Azure surađuje sa servisnim timovima platforme Azure da bi omogućio brži angažman stručnjaka specijalista i koordinira se s resursima za napredno upravljanje incidentima da bi se klijentu pružila ažurna krizna komunikacija i upravljanje. Inženjeri podrške za MCS za platformu Azure mogu incidente koji su u opsegu ugovora za MCS za platformu Azure eskalirati MCS-u za platformu Azure.</p> <p><u>Zastupanje u kontekstu inženjerstva platforme Azure.</u> MCS za platformu Azure surađivat će s klijentovim timom za operacije u oblaku radi postizanja pozitivnih rezultata na projektima unutar upisanih pretplata, utemeljenih na razumijevanju njihova traga na platformi Azure kako bi se deblokirali klijenti i skratilo vrijeme do rješavanja problema.</p> <p><u>Upravljanje rješavanjem problema.</u> MCS za platformu Azure surađivat će s klijentovim i servisnim timovima za Azure kako bi se spriječilo ponavljanje kritičnih klijentovih incidenata putem ciljanih popravaka koji poboljšavaju otpornost klijentove infrastrukture i stabilnost platforme Azure s ciljem postizanja zatvorene petlje. MCS za platformu Azure proširuje uslugu analize korijenskog uzroka (RCA) opisanu u nastavku. Kada se izričito zatraži sedam (7) kalendarskih dana prije zatvaranja incidenta, MCS za platformu Azure izvršit će strukturiranu analizu potencijalnih uzroka jednog incidenta ili</p>	

Usluga	Planiranje
<p>niza povezanih problema ograničenih na klijentove proizvode i pretplate na oblak koji ne utječu na druge klijente. Klijent će biti odgovoran za suradnju s Microsoftovom ekipom za pružanje materijala poput zapisnika, mrežnog praćenja i druge dijagnostike. RCA-ovi dostupni su samo na zahtjev putem klijentova određenog inženjera za MCS za platformu Azure za incidente težine 1 i težine A koji utječu na proizvodnju. RCA-ovi će biti dostavljeni u roku od deset (10) radnih dana od zahtjeva ili ublažavanja incidenta, što god nastupi kasnije.</p> <p><b>Ubrzanje poslovnog ishoda:</b> ove aktivnosti pokreću poslovne ciljeve klijenta u cijelom Azure ekosustavu kako bi se pomoglo u ubrzavanju ostvarenja vrijednosti klijenta s ciljem poboljšanja povrata ulaganja (ROI).</p> <p><u>Isporuka planova za poboljšanje proaktivne usluge.</u> MCS za platformu Azure radit će s klijentom na rješavanju aktualnih izazova klijenta putem analize novih trendova u suradnji sa servisnim timovima za Azure. Ova analiza može se fokusirati na različita područja, uključujući otpornost klijentova rješenja, sigurnost, izvedbu ili optimizaciju troškova i može dovesti do preporuka koje klijent treba implementirati. Također može uključivati aktivnosti kao što su vježbe za incidente, ublažavanje rizične infrastrukture i podrška testiranju prije proizvodnje, ovisno o fokusu analize. Dva (2) plana poboljšanja usluge (SIP) mogu se zatražiti u razdoblju od dvanaest mjeseci.</p> <p><u>Podrška za klijentove kritične projekte prihvaćanja platforme Azure.</u> MCS za platformu Azure udružiti će se s drugim Microsoftovim ulogama usklađenima s klijentima i inženjerskim timovima za Azure kako bi se ubrzala realizacija vrijednosti na svim upisanim pretplatama i osiguralo da klijentovi kritični projekti prihvaćanja platforme Azure započnu prema planu da bi se skratilo vrijeme za angažiranje odgovarajućih stručnjaka specijalista za platformu Azure, uklonile inženjerske blokade gdje je to moguće i skratilo vrijeme za rješavanje eskaliranih incidenata.</p> <p><u>Omogućavanje praktičnih uvida i produbljivanje znanja i stručnosti klijenta putem timova za isporuku platforme Azure.</u> Za sve upisane pretplate MCS za platformu Azure educirat će timove za isporuku i proizvode podrške za platformu Azure o poslovnim i tehničkim potrebama klijenta kako bi se omogućilo prilagođeno iskustvo s ciljem ispunjavanja njihovih poslovnih zahtjeva, bržeg rješavanja incidenata i poboljšanja cjelokupnog klijentova iskustva podrške za Azure.</p> <p><u>Savjetodavni ulazni podaci za klijenta.</u> Microsoft pruža prilike kroz nekoliko komunikacijskih kanala koje klijentova organizacija može koristiti za slanje ulaznih podataka u svezi s razvojem značajki i usluga sustava Azure. Primljeni ulazni podaci prezentiraju se izravno vodstvu servisnog inženjeringa unutar Microsofta. Tim Azure Customer Experience (CXP) koordinira mogućnosti pružanja ulaznih podataka. Nakon aktivacije usluge MCS za platformu Azure tim za CXP uspostavit će dijalog s klijentovom tvrtkom ili ustanovom putem dodijeljenog voditelja za zadovoljstvo klijenata kako bi se uspostavili komunikacijski kanali.</p>	

Usluga	Planiranje
<p><b>Značajke MCS-a za platformu Azure Plus:</b> ove su značajke ograničene na klijente MCS-a za platformu Azure Plus kako je definirano gore. Samo klijenti koji su u skladu s tom definicijom i koji su kao takvi naznačeni u radnom nalogu klijenta imaju pravo na te značajke.</p> <p><u>Nadgledanje platforme:</u> za MCS za platformu Azure Plus koristi se znanje o klijentovu tragu na platformi Azure i interna telemetrija iz 30 usluga platforme Azure da bi se konfigurirali monitori s određenim pragovima koji se odnose na kapacitet, performanse (kao što je latencija), povezanost (kao što su pogreške autorizacije) ili dostupnost. Neke usluge platforme Azure mogu biti isključene; klijent tijekom uključivanja može zatražiti popis pokrivenih usluga od svog voditelja računa za zadovoljstvo klijenata (CSAM) ili tima za MCS za platformu Azure Plus. MCS za platformu Azure Plus pokrit će do sedam (7) međusobno dogovorenih „scenarija praćenja”, koji se definiraju kao skup resursa platforme Azure koji pokreću određenu radnju. Monitori i postavljeni pragovi koriste povjerljivu telemetriju platforme Microsoft Azure i neće se dijeliti ni prikazivati klijentu. Ti će se scenariji definirati tijekom šezdesetodnevnog razdoblja aktiviranja MCS-a za platformu Azure. Klijent mora u potpunosti sudjelovati u procesu definiranja i osigurati sve tražene materijale u roku od prvih 30 dana nakon izvršenja ugovora. Monitori će biti spremni za testiranje u roku od 30 dana od završetka razdoblja aktiviranja. Nakon dovršetka testiranja monitora i nakon što Microsoft naznači klijentu da su monitori aktivni, MCS za platformu Azure Plus pruža pokrivenost 0 – 24 sve dane u tjednu za odgovor i trijažu svih monitora pokrenutih na temelju praga koji je postavio Microsoft putem uključene prethodno definirane značajke „upravljanja krizama uz vodstvo inženjera”. Ako klijent nije stvorio slučaj podrške za identificirani problem, tim MCS-a za platformu Azure Plus zatražit će da klijent stvori slučaj podrške radi olakšavanja rješavanja problema.</p> <p><u>Postupanje u slučaju prekida rada platforme:</u> tijekom prekida rada koji proglašuje Azure, definirano kao prekid rada koji utječe na više klijenata i koji je proglašen prekidom rada na portalu Azure, MCS za platformu Azure Plus osigurat će prilagođenu komunikaciju s unaprijed identificiranim kontaktima klijenta kako bi ih informirao o situaciji i pružio pojedinosti o tome kako prekid rada može utjecati na njih kada postanu dostupni. Na zahtjev klijenta MCS za platformu Azure Plus radit će s korisnikom nastojeći sam ublažiti problem, na primjer, prelaskom u drugu zonu dostupnosti ako je potrebno.</p> <p><u>Globalna podrška Know-Me za inženjersko upravljanje kriznim situacijama:</u> proširena globalna pokrivenost usklađena s klijentima za značajku "Inženjersko upravljanje kriznim situacijama" definirana u gornjem odjeljku pruža se kako bi se omogućilo prilagođenije i dosljednije iskustvo izvan osnovnog radnog vremena. To napredno iskustvo može se proširiti na druge značajke prema potrebi. 'Know-me' se definira kao poznavanje klijentovog poslovnog konteksta i okruženja s ciljem bržeg ublažavanja incidenata i poboljšanja ukupnog klijentovog iskustva podrške za Azure.</p> <p><b>Preduvjeti i pretpostavke</b></p>	

Usluga	Planiranje
<p>Osim preduvjeta i pretpostavki opisanih u klijentovu radnom nalogu Microsoftovo pružanje usluga temelji se na sljedećim preduvjetima i pretpostavkama:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Microsoftovo izvršavanje usluga MCS-a za platformu Azure i MCS-a za platformu Azure Plus ovisi o klijentovoj suradnji, aktivnom sudjelovanju i pravodobnom ispunjavanju dodijeljenih obveza.</li> <li>○ Klijent će zadržati aktivnu tarifu za Microsoftove usluge podrške za poduzeća tijekom cijelog trajanja ugovora za MCS za platformu Azure ili MCS za platformu Azure Plus.</li> </ul> <p><b>Značajke i isporuka usluga</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sve značajke dostupne su samo na engleskom jeziku. Nije dostupna isporuka gdje su resursi ograničeni regijom, s obaveznim državljanstvom ili su odobreni resursi za isporuku.</li> <li>○ Isporuka se obavlja na daljinu osim ako nije drugačije dogovoreno u pisanom obliku. Gdje su posjete na lokaciji dogovorene i nisu prethodno plaćene, Microsoft naplaćuje razumne putne i životne troškove klijentu.</li> </ul> <p><b>Ograničenja usluge i izuzeća</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ako incident nije izoliran na tvrtku klijenta i utječe na veći dio okruženja platforme Azure, resursi za servisni inženjering neće moći dati prioritet obnavljanju usluge.</li> <li>○ Pokrivenost MCS-om za platformu Azure i MCS-om za platformu Azure Plus ne odnosi se na lokalne tehnologije, korisničke uređaje, Microsoftov klijentski softver ni tehnologije za identifikaciju i provjeru autentičnosti.</li> </ul> <p><b>Usklađenost i opseg usluge</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pravo klijenta na primanje usluge MCS-a za platformu Azure ili MCS-a za platformu Azure Plus kao što je opisana ovisi o usklađenosti s odredbama i uvjetima iz radnog naloga i ovoga opisa usluga.</li> <li>○ Usluge MCS-a za platformu Azure i MCS-a za platformu Azure Plus namijenjene su za podršku klijentovoj uporabi upotrebi upisanih pretplata. Microsoft će pružati ove usluge samo za unutarnje poslovne svrhe klijenta. Microsoft neće pružati ove usluge klijentovim klijentima.</li> </ul> <p>Nećemo pružati podršku za bilo koji kôd koji nije Microsoftov ili bilo koji kôd koji je prilagodio Microsoft, klijent ili dobavljač treće strane.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ključne usluge za Azure Workload („MCS za Azure Workload“) i ključne usluge za Azure Workload Plus („MCS za Azure Workload Plus“):</b></li> </ul> <p>Omogućuje višu razinu usluga podrške za definirani komplet Microsoftovih proizvoda i online servisa koji čine dio vašeg ključnog rješenja u skladu s informacijama navedenima u vašem radnom nalogu. Ključno rješenje može biti aplikacija, proces ili komponenta koja je ključna za obavljanje vaše djelatnosti. Usluge</p>	+

Usluga	Planiranje
<p>sadrže prilagođeni program usluga podrške dostupan uz dodatnu naknadu i definiran u prilogu na koji se upućuje u vašem radnom nalogu.</p> <p>Da biste primili usluge povezane s tim ključnim uslugama, morate imati aktivan ugovor o uslugama objedinjene podrške. Ako vaš ugovor o uslugama objedinjene podrške istekne ili se raskine, usluge povezane s tim ključnim uslugama također će se prestati isporučivati na isti datum.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <p><b>Ključne usluge za Azure događaje („MCS za Azure događaje“); prethodno poznato kao "Upravljanje događajima za Microsoft Azure" (engl. Azure Event Management, AEM):</b></p> <p>Ključne usluge za Azure događaje (u nastavku: „MCS za Azure događaje“) pružaju naprednu podršku klijentima tijekom njihovih ključnih planiranih poslovnih događaja. Tim za MCS za Azure događaje nudi proaktivnu i reaktivnu podršku da bi se omogućilo neometano odvijanje vašeg događaja.</p> <p>U sklopu aktivnosti prije događaja tim za MCS za Azure događaje procijenit će vaše rješenje i upoznati se s njim, utvrditi koji su mogući problemi i rizici koji utječu na vrijeme aktivnosti i stabilnost te provesti revizije kapaciteta i otpornosti na platformi Azure. Tim za MCS za Azure događaje procijenit će klijentovo rješenje tijekom razdoblja procjene prije događaja i pismeno obavijestiti klijenta o identificiranim rizicima. Tijekom razdoblja pokrivenosti događaja tim za MCS za Azure događaje bit će dostupan za podršku 0 – 24 sve dane u tjednu.</p> <p>Kritičnim poslovnim događajem smatramo jednokratnu aktivnost koju je klijent predvidio, a koja predstavlja znatan rizik ili ima znatan utjecaj na klijenta. Za takve događaje potrebne su visoke razine dostupnosti i performansi usluge. Primjeri takvih aktivnosti obuhvaćaju predvidljivo visoko opterećenje za postojeće rješenje, implementaciju nove značajke u postojeće rješenje platforme Azure, implementaciju novog rješenja na platformu Azure i migraciju s davatelja usluga u oblaku na lokaciji ili drugog davatelja usluga oblaka na platformu Azure.</p> <p>Tim za MCS za Azure događaje podržava kritične poslovne događaje klijenta za koje se koriste osnovne usluge platforme Microsoft Azure. Rješenje platforme Azure definirano je kao komplet pretplata na servise Azure s dosljednim obrascima konfiguracije i izravnim ovisnostima među servisima koji svi postižu isti poslovni cilj. Svaki događaj pokriva jedno rješenje platforme Azure za klijenta. Opseg rješenja platforme Azure odredit će se prije događaja. Ako kritični poslovni događaj klijenta obuhvaća više od jednog rješenja platforme Azure, možda će se morati kupiti dodatni događaji. MCS za Azure događaje zadržava pravo da po svom nahođenju procijeni složenost i količinu radnih opterećenja koja čine okruženje klijenta, čime se osigurava prilagođeni pristup podršci i procjeni.</p> <p>Za kritične poslovne događaje može se dobiti pokriće događaja do pet (5) uzastopnih kalendarskih dana. Ako je predviđena potražnja dulja od pet (5) uzastopnih</p> </li> </ul>	<p style="text-align: center;">+</p>

Usluga	Planiranje
<p>kalendarskih dana, klijenti mogu odabrati kupnju koliko god je MCS-a za Azure događaje potrebno za uzastopno odvijanje kako bi se pokrilo cjelokupno trajanje kritičnog poslovnog događaja.</p> <p>MCS za Azure događaje ovisi o dostupnosti resursa. Podrška putem MCS-a za Azure događaje pružat će se isključivo za kritične poslovne događaje koji su unaprijed zakazani i pismeno potvrđeni najmanje 6 kalendarskih tjedana prije početka događaja, osim ako Microsoft ne pristane na suprotno. Microsoft može prema vlastitom nahođenju smanjiti opseg procjene prije događaja ako odluči prihvatiti događaj uz kraću najavu. MCS za Azure događaje može se otkazati ako klijent nije sposoban pružiti adekvatne resurse ili odgovore tijekom cijele isporuke usluge MCS-a za Azure događaje. Pojediniosti o dostupnosti zatražite od svog klijentova voditelja za zadovoljstvo klijenta.</p> <p>MCS za Azure događaje dostupan je isključivo klijentima koji imaju rješenja u javnom oblaku platforme Azure. MCS za Azure događaje nije dostupan klijentima koji imaju okruženja platforme Azure u oblaku za državne ustanove ili usklađene s nacionalnim propisima. Podrška MCS-a za Azure događaje ne može ispuniti posebne preduvjete za ograničeni pristup samo državljanima države koja sudjeluje u programu Citizen Alliance Support ili osobama koje se u njoj nalaze. Isporuka MCS-a za Azure događaje dostupna je samo na engleskom jeziku i nisu ponuđene usluge podrške na lokalnom jeziku.</p> <p>*Dodatne informacije potražite u grafikonu o vrstama težine incidenata u okviru ključnih usluga za Azure događaje u Dodatku A</p>	
<p><b>• Ključne usluge za Microsoft Security Cloud</b></p> <p>Ključne usluge za Microsoft Security Cloud („MCS za Security Cloud“) usluga je koja pruža poboljšanu podršku za klijentov Microsoftov sigurnosni portfelj, uključujući prioritetni pristup izravno sigurnosnim inženjerskim timovima. Cilj je MCS-a za Security Cloud skratiti klijentovo vrijeme do ostvarenja vrijednosti za registrirane sigurnosne proizvode, uključujući proizvode Entra, Intune, Purview (DLP i MIP) i Microsoft Defender (MDE, MDA, MDI i MDO), a planira se uključivanje dodatnih sigurnosnih proizvoda u budućnosti.</p> <p>Zahvaljujući jakoj kombinaciji tehničkih vještina tima za MCS za Security Cloud te njegova dobrog poznavanja klijenta i mogućnosti angažiranja ključne organizacije za sigurnosni inženjering, klijent ima kontinuirani odnos s inženjerom za sigurnost, koji pruža svoja stručna znanja dok klijent implementira Microsoftove sigurnosne proizvode ili se priprema za događaje koji utječu na poslovanje.</p> <p>Usluga je dostupna za navedena sigurnosna radna opterećenja na određenim klijentima definiranim u prilogu na koji se upućuje u radnom nalogu klijenta.</p> <p>*Više informacija potražite u grafikonu o vrstama težine incidenata u okviru usluge Mission Critical Services for Microsoft Security Cloud u Dodatku A</p>	+

Usluga	Planiranje
<p><b>Microsoftov odgovor na incidente vezane uz računalnu sigurnost (engl. Microsoft Cybersecurity Incident Response, MSCIR):</b></p> <p>pruža globalnu istragu i smjernice za lakšu evaluaciju opsega računalnog napada, razvoj otpornosti i zaštitu od potencijalnih računalnih napada. Ove usluge pomažu smanjiti rizik od ciljanih računalnih napada i bolje ublažiti štetu prouzročenu sigurnosnom krizom.</p> <p>MSCIR se mora kupiti kao zasebni dodatak postojećem ugovoru o objedinjenog podršci jer nije obuhvaćen kao dio osnovnog paketa objedinjene podrške za poduzeća.</p> <p>U vrijeme incidenta Microsoft će komunicirati s klijentom da bi se definirao specifičan opseg rješavanja problema s računalnim napadom i upravljanja njime. Pod određenim hitnim okolnostima klijent može zatražiti i ovlastiti Microsoft da započne isporuku MSCIR usluga prije kupnje ili definiranja opsega MSCIR usluge ("MSCIR ugovor").</p> <p>Bez obzira na bilo što suprotno, ako klijent ovlasti Microsoft da započne s radom prije MSCIR ugovora, klijent je suglasan da (a) će poduzeti sve radnje koje su razumno potrebne za izvršenje MSCIR ugovora što je prije moguće, (b) ostaje u potpunosti odgovoran i pristaje platiti usluge pružene prije izvršenja MSCIR ugovora na temelju Microsoftovih faktura i (c) Microsoft neće biti odgovoran za radnje ili propuste povezane s odobrenim radom koji nastanu prije potpisivanja te klijent preuzima sve povezane rizike. Dodatne informacije u vezi s MSCIR zadacima (npr. cijene i opseg posla) ili informacije u vezi s proaktivnim ponudama dostupne su kod vašeg voditelja za zadovoljstvo klijenata (CSAM).</p> <p>MSCIR je dostupan uz dodatnu naknadu i definirat će se u prilogu na koji se upućuje u vašem radnom nalogu.</p>	+

## 2.5 Napredna rješenja

Uz usluge koje se pružaju kao dio osnovnog paketa ili kao dodatne usluge mogu se kupiti sljedeća dodatna napredna rješenja. Napredna rješenja dostupna su uz dodatnu naknadu i mogu se definirati u prilogu na koji se upućuje u vašem radnom nalogu.

**Tablica 12 – Vrste naprednih rješenja**

Usluga	Planiranje
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Specifični inženjering (engl. Designated Engineering, DE):</b></li> </ul> <p>To su odabrana rješenja usmjerena na ishod i utemeljena na Microsoftovim preporučenim praksama i načelima koji omogućuju da se skрати vaše vrijeme do ostvarenja vrijednosti. Stručni voditelj blisko će surađivati s vašim timom radi</p>	+

Usluga	Planiranje
<p>pružanja temeljitih tehničkih smjernica i korištenja usluga drugih Microsoftovih stručnjaka kad je potrebno da bi se omogućila implementacija i/ili optimizacija vaših Microsoftovih rješenja. Te usluge obuhvaćaju raspon od procjene i planiranja preko usavršavanja i dizajna do konfiguracije i primjene.</p> <p><b>Preduvjeti i ograničenja specifični za uslugu</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Potreban je valjan ugovor o objedinjenim uslugama podrške da biste zatražili DE usluge. Ako vaš ugovor istekne ili se raskine, vaša DE usluga prestaje na isti datum.</li> <li>○ DE usluge dostupne su tijekom standardnog radnog vremena (od 09:00 do 17:30 po lokalnom standardnom vremenu), osim praznicima i vikendima.</li> <li>○ DE usluge služe za specifične Microsoftove proizvode i tehnologije koje ste odabrali i koje su navedene u vašem radnom nalogu.</li> <li>○ DE usluge pružaju se za jednu lokaciju podrške, kako je navedeno u vašem radnom nalogu.</li> <li>○ DE usluge prvenstveno se isporučuju na daljinu osim ako nije unaprijed sklopljen pisani ugovor o posjetima na lokaciji. U slučajevima u kojima su posjeti na lokaciji dogovoreni, a nisu unaprijed plaćeni, naplatit će vam se razumni putni i povezani troškovi.</li> </ul> <p>• <b>Napredni specifični inženjering (engl. Enhanced Designated Engineering, EDE):</b></p> <p>Naša prilagođena usluga pruža temeljit i kontinuiran tehnički angažman za klijente koji imaju kompleksne scenarije. Ova je ponuda osmišljena tako da odgovara vašim potrebama i ishodima uz pomoć specifičnog inženjera koji će prikupiti mnoštvo znanja o vašem okruženju ili rješenju i podržavati vaše poslovne ciljeve, što obuhvaća, između ostalog, optimiziranje radnog opterećenja, prihvaćanje ili mogućnost podrške. EDE usluge možete kupiti u sklopu unaprijed definirane ponude ili kao blok prilagođenih radnih sati koji se može upotrijebiti za isporuku proaktivnih usluga s određenim opsegom.</p> <p>U slučaju kada se nabavljaju kao sati, EDE usluge odbijaju se zatim od vaših ukupnih kupljenih sati na temelju iskorištenih i pruženih sati. Unaprijed definirane EDE ponude prilagođene su vašem okruženju i pomažu vam ostvariti željeni ishod. Te ponude uključuju potrebne ugrađene unaprijed definirane proaktivne usluge.</p> <p>EDE usluge fokusirane su na sljedeća područja:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pomoć u održavanju dubinskog poznavanja trenutačnih i budućih poslovnih zahtjeva i konfiguracije vašeg IT okruženja radi optimiziranja rada.</li> <li>○ Dokumentiranje i dijeljenje s vama preporuka za upotrebu isporuka povezanih s uslugama podrške (npr. provjera mogućnosti podrške, provjera stanja sustava, radionice i programi za procjenu rizika).</li> </ul>	

Usluga	Planiranje
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pomoć pri održavanju usklađenosti vaših aktivnosti implementacije i operacija s vašim planiranim i trenutnim primjenama Microsoftovih tehnologija.</li> <li>○ Unapređenje tehničkih i operativnih vještina vaših IT zaposlenika.</li> <li>○ Razvoj i primjena strategija kojima se pomaže u sprječavanju budućih incidenata i povećava dostupnost sustava vaših Microsoftovih tehnologija.</li> <li>○ Pomoć pri utvrđivanju uzroka ponavljanja incidenata i davanje preporuka za sprječavanje daljnjih prekida rada određenih Microsoftovih tehnologija.</li> </ul> <p>Resursi se raspoređuju, dobivaju prioritet i dodjeljuju na temelju sporazuma strana tijekom inicijalnog sastanka, a dokumentiraju se u sklopu vašeg plana isporuke usluga neovisno o načinu kupnje EDE usluga. Klijent koji rade u više država moraju dodijeliti EDE lokaciji prilikom ugovaranja prije planiranja isporuke usluge.</p> <p>Obratite pozornost na sljedeće preduvjete i ograničenja specifične za uslugu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Morate imati aktualan ugovor o uslugama objedinjene podrške za podršku svojim EDE uslugama. Ako vaš ugovor o uslugama objedinjene podrške istekne ili se prekine, vaša će se EDE usluga prekinuti na isti datum.</li> <li>○ EDE usluge dostupne su tijekom uobičajenog radnog vremena (od 09:00 do 17:30 po lokalnom standardnom vremenu, osim praznicima i vikendima).</li> <li>○ EDE uslugama pruža se podrška određenih Microsoftovih proizvoda i tehnologija koje ste odabrali i naveli u radnom nalogu.</li> <li>○ EDE usluge pružaju se za jednu lokaciju podrške na određenoj lokaciji podrške navedenoj u vašem radnom nalogu.</li> <li>○ EDE usluge isporučuju se na daljinu osim ako pisanim putem nije unaprijed dogovoreno drugačije. Kada su posjeti na lokaciji dogovoreni, a nisu unaprijed plaćeni, naplatit će vam se razumni putni i povezani troškovi.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Reaktivni napredni specifični inženjering (engl. Reactive Enhanced Designated Engineering, REDE):</b></li> </ul> <p>Reaktivni napredni specifični inženjering (REDE) opsežan je i kontinuiran tehnički zadatak fokusiran na ubrzano rješavanje incidenata u vezi s reaktivnom podrškom koji je usklađen sa specifičnim Microsoftovim proizvodima i online servisima koje ste vi odabrali i imenovali u svom radnom nalogu. REDE usluge pružit će odabrani inženjer koji će steći detaljno znanje o vašem korištenju Microsoftovih proizvoda i online servisa unutar vašeg okruženja. REDE usluge odbijaju se od vaših ukupnih kupljenih sati na temelju iskorištenih i pruženih sati.</p> <p>REDE usluge usredotočene su na sljedeća područja:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Održavanje početnog sastanka kako bi se raspravili prioriteti i preporuke. Rezultati tog sastanka dokumentirat će se u vašem planu isporuke usluge.</li> </ul>	

Usluga	Planiranje
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sudjelovanje u rješavanju incidenata u vezi s podrškom težine 1 i težine A.</li> <li>○ Sudjelovanje u rješavanju incidenata u vezi s podrškom ostalih težina na vaš zahtjev.</li> <li>○ Suradnja s vašim osobljem za upravljanje uspjehom i isporukom usluge te osobljem za upravljanje reaktivnom podrškom, kao i drugim Microsoftovim resursima uključenima u vaše aktivnosti na području incidenata u vezi s podrškom kako bi se olakšalo efikasno i učinkovito rješavanje incidenata u vezi s reaktivnom podrškom i planiranje radi sprječavanja budućih incidenata.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Reaktivne usluge</b> <p>Naši inženjeri stječu i održavaju detaljno znanje o vašoj upotrebi naših proizvoda i online servisa u vašem okruženju. To znanje primjenjuju u svojim aktivnostima na području rješavanja incidenata u vezi s podrškom.</p> <p>Naši inženjeri pružaju Microsoftovim inženjerima za tehničku podršku informacije o upotrebi naših proizvoda i online servisa unutar vašeg okruženja. Pružaju i napredno stručno znanje u rješavanju problema i ispravljanju pogrešaka kako bi se olakšalo brzo rješavanje incidenata u vezi s podrškom. Kada je to dostupno za Microsoftove proizvode i online servise o kojima je riječ, naši inženjeri provode analizu glavnog uzroka incidenata od ključnog utjecaja na poslovanje i daju preporuke o tome kako se slični problemi mogu riješiti u budućnosti. Pored toga, REDE inženjer može uvesti dodatne tehničke resurse po potrebi.</p> </li> <li>● <b>Proaktivne usluge</b> <p>Naši inženjeri dokumentiraju i dijele s vama preporuke za upotrebu proaktivnih usluga podrške (npr. provjera mogućnosti podrške, provjera stanja sustava, radionice i programi za procjenu rizika) kako bi se identificirale prilike za povećanje vremena aktivnosti i smanjenje prekida rada ključnih poslovnih funkcija. Na vaš zahtjev REDE inženjer može izvršiti dogovorene proaktivne usluge.</p> </li> <li>● <b>Preduvjeti i ograničenja specifični za uslugu</b> <p>Da biste primili REDE usluge, morate potpisati i primjenjivati ugovor o objedinjenoj podršci. Ako vaš ugovor o uslugama objedinjene podrške istekne ili se prekine, vaša će se REDE usluga prekinuti na isti datum. REDE inženjer dodijeljen je uz Microsoftova resursa za rješavanje tehničkih problema odgovornog za rješavanje incidenta u vezi s podrškom.</p> <p>REDE usluge dostupne su tijekom uobičajenog radnog vremena (od 09:00 do 17:30 po lokalnom standardnom vremenu, osim praznicima i vikendima). REDE usluge isporučuju se na određene lokacije za podršku gdje su kupljene usluge koje su navedene u vašem radnom nalogu. REDE usluge isporučuju se na daljinu osim ako pisanim putem nije unaprijed dogovoreno drugačije. Kad su posjeti na lokaciji</p> </li> </ul>	

Usluga	Planiranje
<p>dogovoreni i nisu unaprijed plaćeni, naplatit ćemo vam razumne putne i povezane troškove.</p> <p>Napominjemo da REDE usluge ne mijenjaju vremena odgovora na incidente u vezi s reaktivnom podrškom koja se primjenjuju na temelju drugih Microsoftovih ponuda podrške na koju imate pravo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Vaše obveze</b></li> </ul> <p>Da biste optimizirali pogodnosti svojih REDE usluga, morate ispuniti sljedeće obveze. Neizvršavanje tih obveza može uzrokovati kašnjenje u isporuci usluga ili može omesti našu sposobnost da izvršimo usluge.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ REDE inženjeru morate dati smjernice, obuku, dokumentaciju i druge informacije koje su potrebne da bi se olakšalo stjecanje detaljnog znanja o vašoj upotrebi naših proizvoda i online servisa unutar vašeg okruženja.</li> <li>○ Morate inicirati zahtjeve za incidente u vezi s podrškom i aktivno surađivati s nama na dijagnostici i rješavanju incidenata u vezi s podrškom.</li> <li>○ Morate djelovati kao administrator svojeg okruženja.</li> <li>○ Morate pružiti informacije za rješavanje problema na zahtjev (primjerice, datoteke sa zapisima o ispravljanju pogrešaka i tragovima).</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Objedinjeni napredni odgovor:</b></li> </ul> <p>Objedinjeni napredni odgovor (UER) pruža ubranu reaktivnu podršku te napredno upravljanje incidentima klijentima Microsoftovih proizvoda i usluga u oblaku za sve ključne incidente (težine 1 težine A).</p> <p><b>Ubrzana reaktivna podrška:</b> definicije težine incidenata, vrijeme odziva i isključenja proizvoda za objedinjeni napredni odgovor potražite u tablici u Dodatku A. Da bi dobio UER podršku za svoje Microsoftove proizvode i servise u oblaku, klijent mora prijaviti incident telefonski ili putem weba.</p> <p><b>Napredno upravljanje incidentima:</b> usluga naprednog upravljanja incidentima dostupna je 0 – 24 sve dane u godini za incidente težine 1 ili težine A. Klijentima se dodjeljuje određena grupa resursa s poznavanjem poslovanja i okruženja klijenta. Ti se resursi dodjeljuju pored usluga za rješavanja problema te su odgovorni za nadzor svih incidenata podrške u kritičnim situacijama kako bi se potaknulo pravovremeno rješavanje i visoka kvaliteta isporuke podrške. Tim resursa za napredno upravljanje incidentom koji je imenovan za klijenta može se kontaktirati izravno e-poštom 0 – 24 i osigurat će kontinuirani tehnički napredak pružanjem čestih ažuriranja o statusu i eskalaciji te akcijskog plana klijentu.</p>	+

Usluga	Planiranje
<p>Tim za napredno upravljanje incidentima za svaki će incident težine 1 klijentu, klijentovu voditelju za zadovoljstvo klijenta (CSAM) te drugim članovima tima voditelja poslovnog odnosa dati pregled nakon rješavanja incidenta s ciljem jačanja poslovanja klijenta i sprječavanja budućih kvarova i problema. Član tima za napredno upravljanje incidentima tijekom sastanka će pružiti pregled odgovora na incidente, što obuhvaća uspjehe i područja za poboljšanje. U suradnji s klijentovim voditeljem za zadovoljstvo klijenta (CSAM) sastavit će preporuke za ispravljanje nedostataka radi proaktivnog smanjivanja broja budućih slučajeva te jačanja stabilnosti i otpornosti klijentovih rješenja.</p> <p>Za aktivnosti uvođenja, tromjesečne sastanke sa članom tima za napredno upravljanje incidentima i preglede nakon incidenata težine 1 određen je određeni broj sati za usluge upravljanja uspjehom. Dodatni ili česti sastanci dostupni su na zahtjev uz prethodni Microsoftov pristanak ako su dostupni resursi i odabrali ste kupnju dodatnih usluga upravljanja uspjehom povrh onih koje su uključene.</p> <p>UER treba kupiti samo za lokaciju glavne zemlje ako klijent ima objedinjeni ugovor za više zemalja. Sve usluge u sklopu UER-a kao naprednog rješenja mogu se pružati na daljinu za glavnu lokaciju i druge lokacije. Obuhvaćene usluge za upravljanje uspjehom dodijelit će glavna lokacija te će njima upravljati voditelj za zadovoljstvo klijenta (CSAM) glavne lokacije.</p> <p><b>Preduvjeti i pretpostavke</b></p> <p>Da bi klijent primio usluge UER-a, mora održavati aktivan ugovor o uslugama objedinjene podrške. Ako ugovor o uslugama objedinjene podrške istekne ili se raskine, istog datuma raskinut će se i usluge povezane s uslugama UER-a.</p> <p>Kako bi klijentov tim za napredno upravljanje incidentima imao osnovno znanje o klijentovu poslovanju i okruženju, klijent mora dostaviti dokumentaciju ako se to od njega zatraži i sudjelovati u aktivnostima uvođenja u rad tijekom prvih 60 dana trajanja ugovora.</p> <p><b>Ograničenja usluge i izuzeća</b></p> <p>Analiza korijenskog uzroka (RCA) nije uključena u objedinjeni napredni odgovor, ali se može zatražiti od klijentova CSAM-a. Klijent će biti odgovoran za suradnju s Microsoftovim timom radi pružanja materijala poput zapisnika, mrežnih tragova i drugih dijagnostičkih rezultata koji su potrebni kako bi se proveo RCA.</p> <p>Resursi za napredno upravljanje incidentima radit će na daljinu. Usluga naprednog upravljanja incidentom isporučuje se na engleskom, kineskom i japanskom jeziku. Nije dostupna isporuka pri kojoj su resursi ograničeni regijom, državljanstvom ili odobrenjem.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Brzi odgovor za Azure:</b></li> </ul>	+

Usluga	Planiranje
<p>Brzi odgovor za Azure pruža ubranu reaktivnu podršku za klijentove komponente servisa Microsoft Azure usmjeravanjem incidenata u vezi s podrškom tehničkim stručnjacima i omogućivanjem angažmana u timovima za operacije u servisima u oblaku, prema potrebi.</p> <p>Da bi primio usluge brzog odgovora za svoje komponente servisa Microsoft Azure, klijent mora prijaviti incident putem odgovarajućeg portala servisa u oblaku. Zahtjevi klijenta za podršku za rješavanje problema usmjeravat će se izravno inženjerima za podršku u obliku brzog odgovora koji su stručnjaci za servise u oblaku. Iako za rješavanje incidenata mogu biti potrebni resursi koji se dobivaju od profesionalaca za standardnu podršku za proizvode, tim za brzi odgovor zadržava primarnu odgovornost za incidente 0 – 24 sve dane u godini.</p> <p>U tablici u Dodatku A pogledajte vremena odgovora za podršku za rješavanje problema za klijentove komponente servisa Azure. Ta vremena zamjenjuju sva očekivana vremena odgovora u okviru osnovnog paketa podrške. Brzi odgovor ne pokriva Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, komunikacijske usluge ni upravljanje obračunima i pretplatama platforme Azure, Test base for M365 ni Microsoft Mesh.</p> <p>Kupnja brzog odgovora moguća je ovisno o dostupnosti resursa. Pojednosti o dostupnosti potražite kod klijentova voditelja za zadovoljstvo klijenta.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>O365 Engineering Direct:</b> <p>Pružna naprednu podršku za glavna radna opterećenja vaših produkcijskih klijenata za Microsoft Office 365. Ova usluga obuhvaća prioritetni pristup inženjerskom timu za Office 365.</p> <p>Ta usluga dostupna je za navedene produkcijske klijente uz dodatnu naknadu i definirana je u prilogu na koji se upućuje u radnom nalogu klijenta.</p> </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Podrška razvojnim programerima:</b> <p>Podrška razvojnim programerima pruža detaljniju proaktivnu podršku koja se temelji na oblaku i poznavanju proizvoda kroz čitav životni ciklus razvoja aplikacija za programere klijenta koji razvijaju, implementiraju i podržavaju aplikacije na Microsoftovoj platformi.</p> <p>Usluga pruža sveobuhvatnu podršku i pomaže klijentima da ubrzaju digitalne inovacije, prihvaćanje oblaka i spremnost razvojnih programera. Smjernice koje se pružaju pomažu ubrzati rad programera i pojednostavniti DevSecOps prakse uz pomoć najnovijih alata i tehnika, modernizirati aplikacije radi poboljšanja efikasnosti i jačanja poslovnog potencijala te pružiti podršku timovima programera tijekom cijelog postupka prihvaćanja oblaka uz pomoć sveobuhvatnog plana za uspjeh.</p> <p>Podrška razvojnim programerima dostupna je uz dodatnu naknadu.</p> </li> </ul>	+1

Usluga	Planiranje
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>GitHub Engineering Direct:</b>                      Kljentima pruža prioritetni pristup imenovanom timu za podršku za GitHub i imenovanom inženjeru pouzdanosti za klijente za GitHub (engl. Customer Reliability Engineer, CRE). Uz to, usluga sadrži tromjesečne revizije koje nude proaktivne smjernice na temelju provjere stanja i analize potvrda o prijavi.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Podrška za ključne zadatke</b>                       Omogućuje višu razinu usluga podrške za definirani komplet Microsoftovih proizvoda i online servisa koji čine dio vašeg ključnog rješenja u skladu s informacijama navedenima u vašem radnom nalogu. Ključno rješenje može biti aplikacija, proces ili komponenta koja je ključna za obavljanje vaše djelatnosti. Usluga sadrži sveobuhvatan program usluga podrške dostupan uz dodatnu naknadu i definiran u prilogu na koji se upućuje u vašem radnom nalogu.                       Da biste primili usluge povezane s tim naprednim rješenjima, morate imati aktivan ugovor o uslugama objedinjene podrške. Ako ugovor o uslugama objedinjene podrške istekne ili se raskine, istog datuma raskinut će se i usluge povezane s naprednim rješenjima.                 </li> </ul>	+

+ – dodatna usluga koja se može kupiti.

+<sup>1</sup> – dodatna usluga koja se može kupiti do ograničene maksimalne količine.

## 2.6 Objedinjeni program za više država

### Uvod

Program za **više država** omogućuje pristup Microsoftovu objedinjenom programu s više lokacija. Ugovor za više država predstavljen je u jednom radnom nalogu ili više njih. Prije zaključivanja ugovora o objedinjenim uslugama tvrtka ili ustanova mora imati odgovarajući ugovor na željenim lokacijama da bi primila cjelokupnu vrijednost Microsoftovih objedinjenih usluga.

### Pregled strukture programa

- Lokacija na kojoj je sklopljen osnovni paket za Microsoftove objedinjene usluge na radnom nalogu naziva se glavnom lokacijom.
- Zasebna lokacija navedena u ugovoru, a koja nije glavna, nazivat će se sporednom.
- Centralizirani ugovor definira se kao ugovor o Microsoftovim objedinjenim uslugama koji sadrži „glavnu lokaciju” i „sporednu lokaciju” putem jednog kontakta s dodatnim paketima dodijeljenima po lokaciji.
- Decentralizirani ugovor definira se kao ugovor o objedinjenim uslugama s objedinjenim temeljnim ugovorom za „glavnu lokaciju” i zasebnim ugovorima za dodatne pakete dodijeljene drugim lokacijama.
- U nekim slučajevima složeni ugovori za više država mogu biti kombinacija centraliziranih i decentraliziranih ugovora

### Proširenje Microsoftovih objedinjenih usluga na druge lokacije

- Konkretno usluge i njihova količina, ako je primjenjivo, bit će detaljno navedeni u povezanom radnom nalogu prema lokaciji.
- Ovdje opisane usluge mogu se isporučivati na vaše određene lokacije prema radnom nalogu glavne lokacije ili sporednih lokacija.
- Ovisno o usluzi, njome se može upravljati s glavne ili sporedne lokacije ili se ona može izvršavati na glavnoj ili sporednoj lokaciji.

#### **Osnovni paket Microsoftovih objedinjenih usluga za više država**

- Ugovor za osnovni paket Microsoftovih objedinjenih usluga zaključuje se s glavnom lokacijom.
- Upravljanje isporukom usluga (upravljanje uspjehom klijenata ili CSAM) pružat će se s glavne lokacije
- Reaktivne usluge: njima se u obliku zahtjeva za usluge upravlja na glavnoj lokaciji, a dostupne su namjenskom osoblju klijenta koji je strana ugovora u cijelom svijetu.

#### **Usluge iz dodatnih paketa**

- Proaktivne usluge u obliku usluga za ubrzanje postizanja vrijednosti mogu se kupiti za upotrebu na glavnoj lokaciji ili na sporednim lokacijama. Lokacije za isporuku ovise o rješenju te usluge mogu biti dostupne na daljinu ili na lokaciji. Prije ugovaranja bilo koje proaktivne usluge potrebno je potvrditi konkretne mogućnosti isporuke.
- Sva napredna rješenja mogu se kupiti za upotrebu na glavnoj lokaciji ili na sporednim lokacijama. Lokacije za isporuku ovise o rješenju te usluge mogu biti dostupne na daljinu ili na lokaciji. Prije ugovaranja bilo kojeg naprednog rješenja potrebno je potvrditi konkretne mogućnosti isporuke.
- Upravljanje isporukom: koje se naziva i voditeljem za zadovoljstvo klijenta (CSAM) može se dodati u ugovor za određene lokacije. Konkretni troškovi i lokacije odredit će se tijekom pregovora o ugovoru.
- Upravljanje incidentima može se ugovoriti za glavnu lokaciju ili sporedne lokacije putem dodatnih paketa. Konkretni troškovi i lokacije odredit će se tijekom pregovora o ugovoru.

#### **Dodatne odredbe i uvjeti za više država**

- Podrška na lokaciji, po vremenskoj zoni ili na lokalnom jeziku ovisi o konkretnim zahtjevima ugovora i lokalnim propisima. Mogu biti potrebni dodatni ugovori i primjenjivati se dodatni troškovi.
- Osoblje klijenta na drugim lokacijama može sudjelovati u proaktivnim uslugama na daljinu koje su kupljene na glavnoj ili sporednoj lokaciji kako je određeno radnim nalogom. Sudjelovanje na daljinu valja potvrditi s timom za vođenje klijenta.
- Proaktivni krediti mogu se razmjenjivati samo između glavne lokacije i sporednih lokacija navedenih na jednom radnom nalogu; razmjene s jednog radnog naloga na drugi nije moguće obraditi.
- Razmjene će se provoditi na temelju trenutnih valuta i tečajeva za proaktivne kredite na odgovarajućim lokacijama podrške.
- Sve razmjene čiji rezultat bude decimalni broj proaktivnih kredita zaokružiti će se na najbližu jedinicu.

#### **Porezne obveze i zahtjevi**

- Klijenti su jedini odgovorni za sve porezne obveze koje nastanu zbog distribucije ili razmjene kupljenih usluga podrške između glavne i sporednih lokacija podrške.
- Radi usklađenosti s lokalnim propisima i poreznim zakonima mogu biti potrebni zasebni radni nalozi.
- Za Australiju, Novi Zeland, Indiju, Kinu, Hong Kong, Tajvan, Makao, Japan i Koreju primjenjuju se lokalni zahtjevi te za sve ugovore za više država za te lokacije moraju postojati zasebni radni nalozi. Popis je podložan promjeni, pa tijekom pregovora o ugovoru provjerite s timom koji vas vodi kao klijenta.

### **Naplata i isporuka objedinjenih usluga za više država**

- Značajka podijeljenog fakturiranja omogućuje da se transakcije podijele na više faktura na temelju različitih kriterija kao što su vrsta proizvoda, datum isporuke ili lokacija klijenta.
- U slučaju zahtjeva za promjenom sljedećih podataka bit će potrebno izmijeniti ugovor: klijent za naplatu, primatelj usluge, naziv ili adresa tvrtke, iznos naplate i datum naplate.
- Zbog prethodno navedenih okolnosti promjene bilo kojeg ugovora za više država mogu uzrokovati povećanje troškova ili ograničenja.

## **2.7 Dodatne odredbe i uvjeti**

### **Preduvjeti i pretpostavke za objedinjene usluge podrške**

Objedinjene usluge podrške pružaju se na temelju sljedećih preduvjeta i pretpostavki:

- **Reaktivne usluge osnovnog paketa:** te se usluge pružaju na daljinu za lokacije vaših imenovanih kontakata za podršku. Sve se ostale usluge pružaju na daljinu za vaše lokacije imenovane ili navedene u vašem radnom nalogu ako nije drugačije određeno u pisanom obliku.
- **Jezik usluga:** reaktivne usluge osnovnog paketa pružaju se na engleskom jeziku i, ako je dostupno, mogu se pružati na jeziku koji govorite. Sve usluge pružaju se na jeziku koji se govori na lokaciji gdje se pružaju Microsoft usluge, ili na engleskom jeziku, osim ako nije dogovoreno na drugi način pismenim putem.
- **Podržani proizvodi:** pružamo podršku za sve verzije komercijalno izdanih, općedostupnih proizvoda Microsoftova softvera i online servisa koje ste kupili. To se temelji na deklariranim upisima i ugovorima za licenciranje i/ili ID-u računa za naplatu u Dodatku A vašeg radnog naloga te je identificirano u uvjetima za proizvode koje Microsoft povremeno objavljuje.
- **Pilot-verzije, predizdanja i beta-verzije proizvoda:** usluge podrške mogu povremeno obuhvaćati pretpregled, beta-verziju ili druge pilot-ponude usluga, koje Microsoft nudi za neobaveznu evaluaciju (u nastavku se sve naziva "pilot-verzija"). Sudjelovanje u pilot-verzijama možete odabrati i pruža vam se u skladu s uvjetima pružanja profesionalnih usluga u sklopu uvjeta za Microsoftove proizvode koji su već dio vašeg ugovora i podložno dodatnim uvjetima koji se mogu primjenjivati na pilot-verzije. Neće sve pilot-verzije biti dostupne na svim lokacijama.
- **Iskorištenje usluga:** sve usluge, uključujući dodatne usluge kupljene u sklopu i tijekom trajanja radnog naloga za podršku gube se ako se ne iskoriste tijekom trajanja odgovarajućeg radnog naloga.
- **Zakazivanje usluga:** zakazivanje usluga ovisi o dostupnosti resursa, a radionice mogu biti otkazane ako se ne zadovolje minimalni pragovi za registraciju.
- **Pristup na daljinu:** na vaš zahtjev možemo putem povezivanja na daljinu pristupiti vašem sustavu kako bismo analizirali probleme. Naše će osoblje pristupati samo onim sustavima koje odobrite.

Kako biste mogli upotrebljavati usluge podrške putem povezivanja na daljinu, morate nam omogućiti odgovarajući pristup i potrebnu opremu.

- **Podaci klijenta:** neke usluge mogu zahtijevati od nas pohranu, obradu i pristup vašim podacima klijenta. Kad to napravimo, koristimo tehnologije koje je odobrio Microsoft, a u skladu su s našim pravilima o zaštiti osobnih podataka i postupcima. Ako zahtijevate da upotrebljavamo tehnologije koje nije odobrio Microsoft, razumijete i prihvaćate da ste u potpunosti odgovorni za cjelovitost i sigurnost vaših korisničkih podataka i da Microsoft ne preuzima nikakvu odgovornost u vezi s upotrebom tehnologija koje nije odobrio Microsoft.
- **Pravila otkazivanja:** ako zatražite otkazivanje prethodno zakazane usluge, ono se mora obaviti najmanje 14 dana unaprijed da biste dobili puni povrat, ako je primjenjivo. U slučaju otkazivanja od 6 do 13 dana unaprijed plaćat će se 50 % cijene usluge. U slučaju otkazivanja 5 ili manje dana unaprijed plaćat će se ukupna cijena (100 %) za navedenu uslugu.
- **Dodatne usluge:** tijekom kupnje dodatnih usluga možemo zatražiti da se uključi upravljanje uspjehom i isporukom usluge kako bi se olakšala isporuka. U vašoj državi možda neće biti dostupne sve dodatne usluge. Molimo za dodatne informacije kontaktirajte vašeg predstavnika za pružanje usluga.
- **Zamjena usluga:** ako ste naručili jednu vrstu usluge i želite je zamijeniti drugom, možete primijeniti ekvivalentnu vrijednost na alternativnu uslugu ako je dostupna i u dogovoru sa svojim resursom za isporuku usluga.
- **Pristup kôdu:** suglasni ste s tim da je jedini kôd koji nije Microsoftov, a kojem nam omogućujete pristup, kôd u vašem vlasništvu. Usluge mogu uključivati isporuke usluga, savjete i smjernice povezane s kôdom u vašem vlasništvu ili u vlasništvu Microsofta odnosno izravno pružanje drugih usluga podrške.
- **Reaktivne usluge:** Kada pruža reaktivne usluge, Microsoft ne pruža bilo koji kôd, osim uzorka koda. Preuzet ćete sve rizike povezane s primjenom bilo kojeg kôda koji pruža Microsoft u izvođenju usluga podrške i bit ćete odgovorni za sva testiranja, kontrole, osiguranje kvalitete, usklađenost sa zakonima, propisima ili standardima, održavanje, implementaciju i druge prakse povezane s kôdom koji pruža Microsoft u izvođenju usluga podrške u cijelosti ili djelomično, u vašem Microsoft okruženju ili u bilo kojoj drugoj implementaciji.
- **Preduvjeti platforme:** mogu postojati minimalni preduvjeti platforme za kupljene usluge.
- **Isporuka usluga:** usluge podrške ne mogu se pružati vašim klijentima. Gdje su posjete na lokaciji dogovorene i nisu prethodno plaćene, naplaćujemo razumne putne i životne troškove.
- **Usluge podrške tvrtke GitHub:** pruža ih GitHub, Inc., podružnica u potpunom vlasništvu tvrtke Microsoft Corporation. Bez obzira na bilo što drugačije navedeno u vašem radnom nalogu, izjava o zaštiti privatnosti tvrtke GitHub te Dodatak o zaštiti podataka i prilog o sigurnosti tvrtke GitHub primijenit će se na vašu nabavu usluga podrške tvrtke GitHub.
- **Poruke korisniku:** Suglasni ste da informacije u vezi s vašim proizvodima i značajkama možemo slati na važeću i aktivnu adresu e-pošte tvrtke putem materijala kao što su sigurnosna ažuriranja, bilteni, blogovi, sigurnosni brifinzi, obavijesti o uslugama i slična dokumentacija. Vaši će korisnici imati odgovarajući mehanizam za odbijanje primanja takvih poruka.
- **Snimke:** sve snimke i povezana jamstva pruženih usluga smatraju se isporukama usluge u skladu s uvjetima i odredbama mjerodavnog ugovora u sklopu kojeg su usluge isporučene.

Prihvatanjem pozivnice za sudjelovanje u događaju koji se snima ili uključivanjem u događaj koji se snima: 1) sudionici pristaju na to da ih se snimi te da se na prikupljanje i pohranjivanje snimljenog događaja primjenjuju uvjeti i odredbe kojima se regulira događaj; 2) sudionici pristaju na to da njihovo ime, adresa e-pošte, poslana pitanja i/ili telefonski broj mogu biti vidljivi drugim

sudionicima te 3) sudionici prihvaćaju da se snimka može podijeliti s Microsoftovim zaposlenicima i predstavnicima.

Osim kako je izričito određeno mjerodavnim ugovorom, ne smijete mijenjati, kopirati, distribuirati, prenositi, prikazivati, izvoditi, reproducirati, objavljivati, licencirati, transferirati ni prodavati informacije iz snimljenog događaja niti od njih izrađivati izvedena djela.

Isporuke usluga razumno se mogu dijeliti unutar organizacije podložno uvjetima i odredbama koji uređuju isporuke usluga i nije im namjena zamijeniti programe obuke tvrtke ili ustanove. Odluke o tome hoćete li upotrebljavati isporuke usluga donosit ćete isključivo po vlastitom nahođenju te ćete sami biti odgovorni za pridržavanje svih zakona, propisa ili normi. Sami snosite odgovornost za sve opasnosti povezane s implementacijom ili reprodukcijom isporuka usluga, uključujući obveze povjerljivosti, izvlačenje informacija iz konteksta i dijeljenje informacija u pogrešnom trenutku. Isporuke usluga nude se „kakve jesu“ i „sa svim manjkavostima“ u vrijeme isporuke te Microsoft ne daje nikakva jamstva, bilo izričita ili implicirana.

- **Dodatni preduvjeti i pretpostavke:** mogu se odrediti u odgovarajućim priložima.

## 2.8 Vaše obveze

### Vaše obveze:

Uz one koje su navedene u odgovarajućim priložima, imate obveze navedene u nastavku. Ako ih se ne budete pridržavali, isporuka usluge može kasniti:

- **Administrator usluga podrške:** imenovat ćete administratora usluga podrške koji će voditi vaš tim i upravljati svim aktivnostima podrške, što uključuje da će u internom postupku nama slati zahtjeve za podršku u slučaju incidenta.
- **Usluge podrške za više država:** ako kupite usluge podrške za više država, odredit ćete imenovanog administratora usluga podrške za svoju glavnu lokaciju podrške. Ta će osoba voditi vaš lokalni tim i upravljati svim lokalnim aktivnostima podrške, što uključuje da će u internom postupku nama slati zahtjeve za podršku u slučaju incidenta. Možda ćete trebati odrediti imenovanog administratora usluga podrške i na drugim lokacijama podrške.
- **Kontakti za reaktivnu podršku:** po potrebi možete odrediti imenovane kontakte za reaktivnu podršku koji će stvarati zahtjeve za podršku putem Microsoftova web-mjesta za podršku ili telefonski. Administratori oblaka za vaše usluge u oblaku mogu poslati zahtjeve za podršku u oblaku i putem odgovarajućih portala za podršku.
- **Zahtjevi za podršku za online servise:** administratori oblaka moraju poslati zahtjeve za podršku za online servise putem odgovarajućeg portala za podršku za online servise.
- **Slanje zahtjeva za uslugu:** kada šalju zahtjev za uslugu, vaši kontakti za reaktivnu podršku moraju imati osnovno razumijevanje problema i mogućnost da ga reproduciraju. To će pomoći Microsoftu u dijagnosticanju i trijaži problema. Ti kontakti moraju poznavati i podržane Microsoftove proizvode te vaše Microsoftovo okruženje kako bi mogli pomoći u rješavanju sistemskih problema i pomoći Microsoftu u analiziranju i rješavanju zahtjeva za uslugu.
- **Određivanje i rješavanje problema:** prilikom podnošenja zahtjeva za uslugu vaši kontakti za reaktivnu podršku možda će morati obaviti aktivnosti utvrđivanja i rješavanja problema koje mi zatražimo. Te aktivnosti mogu obuhvaćati mrežne tragove, bilježenje poruka o pogreškama,

prikupljanje podataka o konfiguraciji, izmjene u konfiguraciji proizvoda, instaliranje novih verzija ili komponenti softvera odnosno modificiranje procesa.

- **Planiranje usluga:** pristajete surađivati s nama na planiranju korištenja usluga ovisno o uslugama koje ste kupili.
- **Ažuriranje kontakata:** pristajete nas obavijestiti o svim promjenama imenovanih kontakata navedenih u vašem radnom nalogu.
- **Upravljanje podacima:** vi ste odgovorni za sigurnosno kopiranje svojih podataka i rekonstrukciju izgubljenih ili izmijenjenih datoteka zbog katastrofalnih pogrešaka. Morate primijeniti i postupke potrebne za zaštitu cjelovitosti i sigurnosti svojeg softvera i podataka.
- **Povratne informacije:** kada je moguće, pristajete odgovoriti na ankete o zadovoljstvu klijenta koje možemo povremeno provoditi u vezi s uslugama.
- **Troškovi:** obvezujete se snositi sve putne i druge troškove svojih zaposlenika ili izvođača.
- **Dodatne obveze:** vaš resurs za isporuku usluga može od vas zatražiti da ispunite druge obveze specifične za uslugu koju ste kupili.
- **Usluge u oblaku:** tijekom korištenja usluga u oblaku kao dijela ove podrške morate ili kupiti ili imati postojeću pretplatu odnosno podatkovni plan za određeni online servis.
- **Zahtjevi za proaktivne usluge:** pristajete slati zahtjeve za proaktivne usluge i napredna rješenja, zajedno s potrebnim ili primjenjivim podacima, najkasnije 60 dana prije datuma isteka odgovarajućeg radnog naloga.
- **Pristup:** pristajete omogućiti našem timu za pružanje usluge na vašoj lokaciji razuman pristup telefonu i brzom internetu te vašem internom sustavu i dijagnostičkim alatima, kako je primjenjivo.

## Dodatak A: Grafikoni vrsta težine

Ovaj dodatak sadrži niz grafikona koji vizualno predstavljaju vrste i razine težine incidenata. Napominjemo da su to dopunski grafikoni i namijenjeni su pružanju dodatnih uvida u razine težine incidenata. Trebaju se koristiti zajedno s glavnim tekstom radi sveobuhvatnog razumijevanja teme.

### Reaktivna podrška – vrste težine incidenata

Za podršku pri rješavanju problema pogledajte situacije po težini na grafikonu u nastavku:

Težina problema i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p><b>Težina problema 1</b></p> <p>Kritičan pad sustava: Ugroženo poslovanje. Potpuni gubitak kritične aplikacije ili rješenja. Neophodna je hitna intervencija</p>	<p>Azurne komponente<sup>1</sup> - Odgovor na prvi poziv za 15 minuta ili manje</p> <p>Svi ostali proizvodi i usluge - Odgovor na prvi poziv za jedan sat ili manje</p> <p>Resurs za kritične situacije dodijeljen nakon<sup>2</sup> sata</p> <p>Kontinuirani rad na otklanjanju problema 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu<sup>3</sup></p> <p>Hitna eskalacija unutar Microsofta prema timovima za proizvode</p> <p>Obavijest naših glavnih izvršnih direktora je po potrebi</p>	<p>Obavijest vaših glavnih izvršnih direktora na naš zahtjev</p> <p>Osiguravanje odgovarajućih resursa za održavanje kontinuiranog rada tijekom 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu<sup>3</sup></p> <p>Brzi pristup i odgovor</p> <p>Prijava je moguća telefonom i putem weba</p>
<p><b>Težina problema A</b></p> <p>Pogoršanje kritičnog poslovnog sustava: Značajan gubitak ili degradacija razine usluga Neophodna je intervencija unutar sat vremena</p>	<p>Odgovor na prvi poziv unutar sat vremena ili brže</p> <p>Nadzor kritične situacije<sup>2</sup></p> <p>Kontinuirani rad na otklanjanju problema 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu<sup>2</sup></p>	<p>Osiguravanje odgovarajućih resursa za održavanje kontinuiranog rada tijekom 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu<sup>3</sup></p> <p>Brzi pristup i odgovor</p> <p>Prijava je moguća telefonom i putem weba</p>
<p><b>Težina problema B</b></p> <p>Umjereni utjecaj na poslovanje:</p>	<p>Odgovor na prvi poziv u roku od dva sata ili brže</p>	<p>Osiguravanje odgovarajućih resursa za podržavanje Microsoftova truda</p> <p>Pristup i odgovor tijela nadležnog za nadzor nad</p>

Težina problema i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
Umjeren gubitak ili pad kvalitete razine usluga ali je nastavak poslovanja moguć u ograničenom opsegu  Potrebna je intervencija u roku od dva sata unutar radnog vremena <sup>4</sup>	Kontinuirani rad na otklanjanju problema 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu <sup>3</sup>	promjenama u roku od četiri sata unutar radnog vremena  Prijava je moguća telefonom i putem weba
<b>Težina problema C</b>  Manji utjecaj na poslovanje:  Poslovanje se uglavnom nastavlja uz minimalna ili nikakva ograničenja usluga  Potrebna je intervencija u roku od četiri sata unutar radnog vremena <sup>4</sup>	Odgovor na prvi poziv u roku četiri sata ili brže  Angažman isključivo unutar radnog vremena <sup>4</sup>	Točni kontakt podaci odgovorne osobe nadležne za predmetni slučaj  Odgovor unutar 24 sata  Prijava je moguća telefonom i putem weba

<sup>1</sup> Navedeno vrijeme odgovora za vaše komponente Azure ne pokriva Azure StorSimple, GitHub AE, Azure komunikacijske servise ni upravljanje obračunima i pretplatama.

<sup>2</sup> Resursi za kritične situacije omogućuju brzo rješavanje problema angažmanom na slučajevima, eskalacijom, dodjelom resursa i koordinacijom.

<sup>3</sup> Ovlašteni smo sniziti razinu težine problema ako nam niste u mogućnosti osigurati adekvatne resurse ili odgovarajuću brzinu odgovora kako biste nam omogućili nastavak rješavanja problema.

<sup>4</sup> Radno vrijeme obično je definirano od 09:00 do 17:30 po lokalnom standardnom vremenu (LST), osim praznicima i vikendima. Radno vrijeme može se neznatno razlikovati u vašoj zemlji.

## Ključne usluge za platformu Azure i ključne usluge za platformu Azure Plus – vrste težine incidenata

Za podršku pri rješavanju problema pogledajte situacije po težini na grafikonu u nastavku:

Težina problema i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<b>Težina problema 1</b>  Kritičan pad sustava:  Ugroženo poslovanje. Potpuni gubitak kritične aplikacije ili rješenja	Odgovor na prvi poziv je u roku od 15 minuta ili manje  Odgovorit ćemo u roku od 24 sata i 7 dana tjedno <sup>1</sup>	Prijava je moguća telefonom i putem weba  Obavijest vaših glavnih izvršnih direktora na naš zahtjev

Težina problema i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
Gubitak ključnog poslovnog procesa i rada ne može se razumno nastaviti  Neophodna je intervencija u roku od 15 minuta	Pristup iskusnim Microsoftovim specijalistima  Viši voditelj incidenta <sup>2</sup> automatski se imenuje  Brza eskalacija u Microsoft na cloud radnim timovima  Obavijest naših glavnih izvršnih direktora je po potrebi	Dodjeljivanje odgovarajućih resursa koji su potrebni za neprekinuti rad, 24 sata dnevno i 7 dana u tjednu. <sup>1</sup>  Brzi pristup i odgovor
<b>Težina problema A</b>  Pogoršanje kritičnog poslovnog sustava:  Značajan gubitak ili degradacija razine usluga		

<sup>1</sup> Ako ne možete pružiti adekvatne resurse ili odgovore potrebne da bi Microsoft nastavio rješavanje problema, Microsoft će možda morati smanjiti razdoblje podrške od 0 – 24 sata tijekom 7 dana u tjednu.

<sup>2</sup> Resursi za napredno upravljanje incidentima omogućuju brzo rješavanje problema angažmanom na slučajevima, eskalacijom, dodjelom resursa i koordinacijom.

### Ključne usluge za Azure događaje – vrste težine incidenata

Za Azure rješenja u oblaku tijekom događaja zahtjevi za uslugu zbog incidenta povezani s događajem trebali bi se podnijeti putem portala platforme Microsoft Azure, uključujući AEM u opisu slučaja.

Težina problema i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<b>Težina problema 1</b>  Kritičan pad sustava:  Ugroženo poslovanje. Potpuni gubitak kritične aplikacije ili rješenja  Gubitak ključnog poslovnog procesa i rada ne može se razumno nastaviti  Neophodna je intervencija u roku od 15 minuta	Odgovor na prvi poziv za 15 minuta ili manje i brza eskalacija unutar Microsofta <sup>2</sup>  Resurs za kritične situacije dodijeljen je u roku od 30 minuta ili manje.  Odgovorit ćemo u roku od 24 sata i 7 dana tjedno <sup>1</sup>	Obavijest vaših glavnih izvršnih direktora na naš zahtjev  Dodjeljivanje odgovarajućih resursa koji su potrebni za neprekinuti rad, 24 sata dnevno i 7 dana u tjednu. <sup>1</sup>  Brzi pristup i odgovor

<p><b>Težina problema A</b></p> <p>Pogoršanje kritičnog poslovnog sustava:</p> <p>Značajan gubitak ili degradacija razine usluga</p>	<p>Pristup specijalistima Microsofta i brza eskalacija u suradnji s Microsoft timovima za proizvod</p> <p>Angažman inženjera za podršku koji imaju saznanja o vašoj konfiguraciji rješenja. Tamo gdje je to primjenjivo, ti inženjeri mogu pomagati i pojednostaviti proces upravljanja incidentom</p> <p>Obavijest naših glavnih izvršnih direktora je po potrebi</p>	
--	--	--

<sup>1</sup> Ako ne možete pružiti adekvatne resurse ili odgovore potrebne za naše rješavanje stalnih problema, postoji vjerojatnost da će Microsoft smanjiti razdoblje od 24 sata i od 7 dana u tjednu.

<sup>2</sup> AEM usluge podrške dostupne su samo na engleskom.

Microsoft će osigurati sažetak poslije događaja za sve slučajeve koji su otvoreni tijekom razdoblja reaktivne podrške i osigurati da se ti slučajevi riješe.

## Ključne usluge za Microsoft Security Cloud – vrste težine incidenata

Za podršku pri rješavanju problema pogledajte situacije po težini na grafikonu u nastavku:

Težina problema i situacija za ključne usluge za Microsoft Security Cloud	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p><b>Težina problema 1</b></p> <p>Kritičan pad sustava:</p> <p>Ugroženo poslovanje. Potpuni gubitak kritične aplikacije ili rješenja.</p> <p>Neophodna je hitna intervencija</p>	<p>Odgovor na prvi poziv u roku od 15 minuta ili manje</p> <p>Napredni inženjeri za sigurnost za podršku korisničke službe</p> <p>Kontinuirani rad na otklanjanju problema 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu<sup>1</sup></p>	<p>Obavijest vaših glavnih izvršnih direktora na naš zahtjev</p> <p>Osiguravanje odgovarajućih resursa za održavanje kontinuiranog rada tijekom 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu<sup>1</sup></p>
<p><b>Težina problema A</b></p> <p>Pogoršanje kritičnog poslovnog sustava:</p> <p>Značajan gubitak ili degradacija razine usluga</p> <p>Neophodna je intervencija u roku od 15 minuta</p>	<p>Podrška za angažiranje sigurnosnih inženjera prema potrebi</p> <p>Obavješćavanje naših glavnih izvršnih direktora prema potrebi</p>	<p>Brzi pristup i odgovor</p> <p>Prijava je moguća telefonom i putem weba</p> <p>Osiguravanje odgovarajućih resursa za održavanje kontinuiranog rada tijekom 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu<sup>1</sup></p>

		Brzi pristup i odgovor Prijava je moguća telefonom i putem weba
--	--	--

<sup>1</sup> Ako ne možete pružiti adekvatne resurse ili odgovore potrebne za naše rješavanje stalnih problema, postoji vjerojatnost da ćemo smanjiti razdoblje od 24 sata i od 7 dana u tjednu. Usluge podrške za rješavanje problema dostupne su samo na engleskom jeziku.

## Brzi odgovor – vrste težine incidenata

Za podršku pri rješavanju problema pogledajte situacije po težini na grafikonu u nastavku:

Brz odgovor na ozbiljnost problema i situaciju	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p><b>Težina problema 1</b></p> <p>Kritičan pad sustava: Ugroženo poslovanje. Potpuni gubitak kritične aplikacije ili rješenja Gubitak ključnog poslovnog procesa i rada ne može se razumno nastaviti Neophodna je intervencija u roku od 15 minuta</p>	<p>Odgovor na prvi poziv je u roku od 15 minuta ili manje Odgovorit ćemo u roku od 24 sata i 7 dana tjedno<sup>1</sup> Pristup Microsoft stručnjaku<sup>2</sup> Brza eskalacija u Microsoft na cloud radnim timovima Obavijest naših glavnih izvršnih direktora je po potrebi</p>	<p>Obavijest vaših glavnih izvršnih direktora na naš zahtjev Dodjeljivanje odgovarajućih resursa koji su potrebni za neprekinuti rad, 24 sata dnevno i 7 dana u tjednu.<sup>1</sup> Brzi pristup i odgovor</p>
<p><b>Težina problema A</b></p> <p>Pogoršanje kritičnog poslovnog sustava: Značajan gubitak ili degradacija razine usluga</p>		

<sup>1</sup> Ako ne možete pružiti adekvatne resurse ili odgovore potrebne da bi Microsoft nastavio rješavanje problema, Microsoft će možda morati smanjiti razdoblje podrške od 0 – 24 sata tijekom 7 dana u tjednu.

<sup>2</sup> Usluge podrške za rješavanje problema putem brzog odgovora dostupne su samo na engleskom i japanskom jeziku

## Objedinjeni napredni odgovor – vrste težine incidenata

Za podršku pri rješavanju problema pogledajte situacije po težini na grafikonu u nastavku:

Težina problema kod odgovora na objedinjeni poboljšani odgovor i situaciju	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p><b>Težina problema 1</b></p> <p>Kritičan pad sustava:</p> <p>Ugroženo poslovanje. Potpuni gubitak kritične aplikacije ili rješenja.</p> <p>Neophodna je hitna intervencija</p>	<p>Azurne komponente<sup>1</sup></p> <p>- Odgovor na prvi poziv za 15 minuta ili manje</p> <p>Svi ostali proizvodi i usluge - Odgovor na prvi poziv za 30 minuta ili manje</p> <p>Viši voditelj incidentat<sup>2</sup> automatski se imenuje</p> <p>Kontinuirani rad na otklanjanju problema 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu<sup>3</sup></p> <p>Hitna eskalacija unutar Microsofta prema timovima za proizvode</p> <p>Obavijest naših glavnih izvršnih direktora je po potrebi</p>	<p>Obavijest vaših glavnih izvršnih direktora na naš zahtjev</p> <p>Osiguravanje odgovarajućih resursa za održavanje kontinuiranog rada tijekom 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu<sup>3</sup></p> <p>Brzi pristup i odgovor</p> <p>Prijava je moguća telefonom i putem weba</p>
<p><b>Težina problema A</b></p> <p>Pogoršanje kritičnog poslovnog sustava:</p> <p>Značajan gubitak ili degradacija razine usluga</p> <p>Neophodna je intervencija u roku od 30 minuta</p>	<p>Odgovor na prvi poziv je u roku od 30 minuta ili manje</p> <p>Viši voditelj incidentata automatski se<sup>2</sup> imenuje</p> <p>Kontinuirani rad na otklanjanju problema 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu<sup>3</sup></p>	<p>Osiguravanje odgovarajućih resursa za održavanje kontinuiranog rada tijekom 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu<sup>3</sup></p> <p>Brzi pristup i odgovor</p> <p>Prijava je moguća telefonom i putem weba</p>

<sup>1</sup>Navedeno vrijeme odgovora za Azure komponente klijenta ne pokriva US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base za M365, Microsoft Mesh ili Universal Print.

<sup>2</sup>Resursi za napredno upravljanje incidentima omogućuju brzo rješavanje problema angažmanom na slučajevima, eskalacijom, dodjelom resursa i koordinacijom.

<sup>3</sup> Microsoft će možda morati sniziti razinu težine problema ako nam niste u mogućnosti osigurati adekvatne resurse ili odgovore kako bi Microsoft mogao nastaviti s rješavanjem problema.

## Dodatak B: Usluge upravljanja uspjehom

Ovaj dodatak sadrži niz grafikona na kojima se vizualno predstavljaju temelji, aktivnosti i ishodi usluga upravljanja uspjehom.

### Usluge upravljanja uspjehom

- Usluge upravljanja uspjehom obuhvaćene su vašim ugovorom osim ako nije drukčije navedeno ovdje ili u vašem radnom nalogu.
- Usluge upravljanja uspjehom pružaju se digitalno i/ili pružaju ih voditelji za zadovoljstvo klijenata.
- Ti resursi mogu raditi na daljinu ili na vašoj lokaciji te moraju surađivati s vama radi isporuke sljedećih aktivnosti:

Temelji	Aktivnosti	Opis aktivnosti
<p><b>Stanje rješenja:</b> cilj je pomoći vam da maksimalno iskoristite svoje ulaganje u Microsoftov oblak osiguravajući da bude u dobrom stanju, optimiziran i otporan. Putem upravljanja programom za dobro stanje klijenta surađujemo s vama na planiranju i primjeni radnji i preporuka koje će poboljšati operativno stanje vaših Microsoftovih rješenja u oblaku.</p> <p>Primjenjujemo svoje stručno znanje o upravljanju problemima da bismo vam pomogli identificirati i riješiti ponavljajuće probleme koji utječu na performanse i pouzdanost vašeg oblaka. Pomažemo vam i s pripremljenošću za katastrofe provođenjem redovnih aktivnosti koje vam pomažu da se pripremite za veće incidente i prekide rada koji bi mogli narušiti vaše poslovanje.</p> <p>Nadalje, preporučujemo da s nama revidirate svoju otpornost i sigurnost kako bismo vam pomogli identificirati i iskoristiti prilike za poboljšanje otpornosti i sigurnosti za vaše kritične poslovne funkcije koje se oslanjaju na oblak.</p>	Upravljanje programom za dobro stanje klijenta	Poboljšanje i ubrzavanje postizanja dobrog stanja klijenta s fokusom na pojednostavnjenje i operativnu izvrsnost.
	Upravljanje problemima	Identificiranje i odgovor na kritične probleme, stvaranje i/ili generiranje uvida, preporučivanje odgovarajućih popravaka.
	Proaktivna otpornost	Poboljšanje otpornosti kao sposobnosti sustava da izdrži kvarove i brzo se oporavi, smanjujući na najmanju moguću mjeru utjecaj na klijente i poslovne ishode.
	Proaktivna sigurnost	Poboljšanje sigurnosti i usklađenosti putem primjene Microsoftovih sigurnosnih rješenja.
	Pripremljenost za katastrofe	Osiguravanje da klijenti budu pripremljeni za krize i koordiniranje Microsoftova tima.
<p><b>Prihvaćanje i planiranje:</b> Pomažemo vam pri organiziranju i usklađivanju odgovarajućih resursa za planiranje i implementaciju tehnologija u oblaku koje mijenjaju vašu tvrtku ili ustanovu. Pružamo usluge upravljanja programom za uspjeh koje vam pomažu ostvariti tehnološke i poslovne ciljeve. Pomažemo vam ubrzati primjenu, prihvaćanje i realizaciju vrijednosti Microsoftovih tehnologija u oblaku. Pomažemo vam i poboljšati stanje vaših ulaganja u Microsoftov oblak putem usluga upravljanja programom za dobro stanje klijenta. Pomažemo vam identificirati prilike za smanjenje vaših troškova za oblak i softver putem usluga optimizacije tehnologije.</p>	Upravljanje programom za uspjeh	Upravljanje odnosima i stalno koordiniranje tekućeg planiranja, usklađivanja i validacije za ishode/vrijednost klijenta utvrđene u planovima za uspjeh klijenta.
	Optimizacija tehnologije	Maksimalno iskorištenje ulaganja klijenta putem optimizacije oblaka.
	Tehnološka i sigurnosna ažuriranja	Stalno ažuriranje ulaganja u oblak i infrastrukturu u skladu s najnovijim izdanim ažuriranjima.

## Unified Enterprise Support Services Description

<p>Pravodobno vas informiramo o važnim novostima u vezi s proizvodima, sigurnošću, uslugama i značajkama putem tehnoloških i sigurnosnih ažuriranja. Vodimo vas i pomažemo vam riješiti tehnološke probleme vezane uz kraj životnog ciklusa putem usluga upravljanja životnim ciklusom.</p>	Usluge upravljanja životnim ciklusom	Osiguravanje da klijenti imaju najnoviji plan upravljanja životnim ciklusom.
<p><b>Partnerstvo direktora:</b> surađujemo s vama kao partnerima s kojima dijelimo odgovornost i koristi vaših ulaganja u Microsoftove proizvode. Razvijamo čvrste odnose između vaših i svojih direktora kako bismo mogli razumjeti vaše ciljeve i podržati vaše programe za uspjeh. Nudimo usluge koje vam pomažu isplanirati i isporučiti konkretne rezultate uz pomoć Microsoftovih tehnologija u oblaku. Pomažemo vam da krenete i brzo napredujete, iskoristite svoja rješenja u oblaku na najbolji mogući način i dobijete više vrijednosti od Microsofta.</p>	Upravljanje odnosom s klijentima	Fluidan uspješan odnos između klijenta i Microsofta.

© 2025 Microsoft Corporation. Sva prava pridržana. Bilo kakva uporaba ili distribucija ovih materijala bez izričite autorizacije društva Microsoft Corp. strogo je zabranjena.

Microsoft i Windows registrirani su žigovi (registrirani robni ili uslužni znakovi) društva Microsoft Corporation u Sjedinjenim Američkim Državama i/ili u drugim državama.

Ovdje spomenuti nazivi tvrtki i proizvoda također mogu biti žigovi (registrirani robni ili uslužni znakovi) njihovih vlasnika.